

Certifié conforme à l'acte transmis au contrôle de légalité



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du jeudi 15 décembre 2011

Président : M. REBSAMEN

Secrétaires de séances : Mlle KOENDERS et M. MELOTTE

Convocation envoyée le 8 décembre 2011

Publié le 16 décembre 2011

Nombre de membres du Conseil de Communauté : 82

Nombre de présents participant au vote : 67

Nombre de membres en exercice : 82

Nombre de procurations : 10

Membres présents :

M. François REBSAMEN	M. Jean-Pierre SOUMIER	Mlle Stéphanie MODDE
M. Pierre PRIBETICH	M. André GERVAIS	M. Philippe CARBONNEL
M. Jean ESMONIN	M. Alain MILLOT	M. Alain LINGER
Mme Colette POPARD	M. Joël MEKHANTAR	M. Franck MELOTTE
M. Rémi DETANG	M. Christophe BERTHIER	M. Louis LAURENT
M. Jean-Patrick MASSON	M. Philippe DELVALEE	M. Roland PONSAA
M. José ALMEIDA	Mme Anne DILLENSEGER	M. François NOWOTNY
M. Jean-François DODET	M. Georges MAGLICA	M. Michel FORQUET
M. François DESEILLE	Mme Christine DURNERIN	M. Claude PICARD
M. Laurent GRANDGUILLAUME	Mme Nelly METGE	M. Pierre PETITJEAN
M. Patrick CHAPUIS	Mme Elisabeth BIOT	Mme Claude DARCIAUX
M. Michel JULIEN	Mlle Christine MARTIN	M. Nicolas BOURNY
Mme Marie-Françoise PETEL	Mlle Nathalie KOENDERS	M. Jean-Philippe SCHMITT
M. Gérard DUPIRE	Mme Marie-Josèphe DURNET-ARCHEREY	M. Philippe GUYARD
M. Jean-François GONDELLIER	M. Alain MARCHAND	M. Pierre-Olivier LEFEBVRE
Mme Catherine HERVIEU	M. Mohammed IZIMER	M. Jean-Claude GIRARD
M. Jean-Claude DOUHAÏT	Mme Hélène ROY	M. Patrick BAUDEMONT
M. Jean-Paul HESSE	Mme Myriam BERNARD	Mme Geneviève BILLAUT
Mlle Badiaâ MASLOUHI	M. Mohamed BEKHTAOUI	M. Murat BAYAM
M. Yves BERTELOOT	Mme Jacqueline GARRET-RICHARD	M. Michel BACHELARD
M. Patrick MOREAU	Mme Joëlle LEMOUZY	M. Philippe BELLEVILLE
M. Dominique GRIMPRET	M. Jean-Yves PIAN	Mme Noëlle CABBILLARD.

Membres absents :

M. Gilbert MENU	M. François-André ALLAERT pouvoir à M. Gérard DUPIRE
Mme Elizabeth REVEL-LEFEVRE	M. Benoît BORDAT pouvoir à M. Dominique GRIMPRET
M. Lucien BRENOT	Mme Françoise TENENBAUM pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
M. Michel ROTGER	Mme Christine MASSU pouvoir à M. François NOWOTNY
M. Rémi DELATTE	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET pouvoir à M. Michel FORQUET
	M. Gaston FOUCHERES pouvoir à M. Patrick CHAPUIS
	M. Gilles MATHEY pouvoir à M. Pierre-Olivier LEFEBVRE
	Mme Françoise EHRE pouvoir à M. Jean-Claude GIRARD
	M. Norbert CHEVIGNY pouvoir à M. Philippe BELLEVILLE
	M. Gilles TRAHARD pouvoir à Mme Noëlle CABBILLARD.

OBJET : ADMINISTRATION GENERALE ET FINANCES

Crématorium - Délégation de service public - Approbation du choix du délégataire et du contrat de délégation

Par délibération en date du 16 décembre 2010, le Conseil communautaire de l'agglomération dijonnaise a approuvé, au vu d'un rapport relatif à la délégation de service public pour l'exploitation du crématorium de la Communauté de l'agglomération dijonnaise et conformément à l'article L.1411-4 du Code général des collectivités territoriales, le recours à la délégation de service public pour l'exploitation sous forme d'affermage du crématorium de la Communauté de l'agglomération dijonnaise.

Un avis d'appel public à candidature a été :

- publié au JOUE le 27 janvier 2011 (avis n° 2011/S 18-028404),
- publié au BOAMP le 27 janvier 2011 (annonce n° 11-17154),
- publié dans le journal « Funéraire Magazine » (numéro de janvier),

La date et l'heure limites de réception des candidatures ont été fixées au 14 mars 2011 à 12 heures.

Quatre plis de candidatures ont été reçus dans le délai de réception des candidatures imparti :

- SOCIÉTÉ ATRIUM
- SOCIÉTÉ DES CREMATORIUMS DE FRANCE
- SOCIÉTÉ OGF
- SAS GABRIEL

Au vu des dossiers présentés par les candidats, la liste des candidats admis à présenter une offre a été établie par la Commission de délégation de service public le 28 mars 2011.

Ainsi, les candidatures des quatre candidats ont été retenues.

Le dossier de consultation des entreprises a été adressé le 21 avril 2011 aux quatre candidats admis à présenter une offre. La date limite de réception des offres a été fixée au 6 juin 2011 à 17 heures.

Les candidats ont été invités à remettre une offre avant le 6 juin 2011 à 17 heures.

3 plis ont été réceptionnés par la Communauté d'agglomération dijonnaise reçus avant l'expiration du délai de réception des offres :

- Un pli déposé par la société SAS Gabriel,
- Un pli déposé par la société OGF,
- Un pli déposé par la société Atrium.

La Société des Crématoriums de France n'a pas remis d'offre.

Lors de sa séance du 9 juin 2011, la Commission de délégation de service public, a procédé à l'ouverture des plis. La Commission a décidé de reporter à une séance ultérieure l'analyse des offres.

Il ressort de cette analyse que les trois offres remises sont des offres sérieuses.

Ainsi, au vu de l'analyse des offres et des critères de notation détaillés dans le règlement de la consultation, la Commission mentionnée à l'article L. 1411-5 du Code général des collectivités territoriales a proposé au Président de la Communauté d'engager les négociations et les discussions avec les trois candidats ayant déposé une offre, à savoir :

- ATRIUM

- OGF
- SAS GABRIEL

2 séances de négociation ont eu lieu avec chacun des trois candidats.

Étant arrivé aux termes des discussions et des négociations, le Président de la Communauté a informé les trois sociétés de la clôture de celles-ci et les a invitées à déposer une offre définitive avant le 3 octobre 2011, 17h00, délai de rigueur.

3 plis ont été réceptionnés par la Communauté d'agglomération, reçus avant l'expiration du délai de réception des offres :

- ATRIUM
- OGF
- SAS GABRIEL

Dans le cadre de l'analyse de ces offres définitives, il ressort que les trois candidats ont fourni avec leur offre l'ensemble des éléments qui leur avait été demandé dans la lettre de clôture des discussions et des négociations et de remise d'une offre définitive.

A l'issue de l'analyse des offres, il est proposé de retenir le candidat ATRIUM.

Sur le plan technique, le candidat ATRIUM se démarque sensiblement des deux autres candidats :

- Il présente des engagements prenant en compte la sensibilité des usagers (mise en place d'un sas permettant l'effacement du cercueil de la petite salle de cérémonie sans heurter les familles, pose d'une moquette atténuant les nuisances sonores liées...)
- Sa prestation traiteur est tout à fait adaptée à la demande faite par le Grand Dijon.
- Les dispositions prévues pour assurer la qualité de service aux usagers sont très satisfaisantes y compris en cas de conflits sociaux ou autre empêchement.
- Les cérémonies sont minutieusement prévues et le protocole funéraire bien appréhendé.
- En ce qui concerne les relations avec le délégant, les propositions offrent une bonne lisibilité de la situation.
- Enfin, il convient de souligner qu'ATRIUM est le seul candidat qui garantit une totale indépendance entre les opérations funéraires et les opérations de Pompes funèbres, puisque la SAUR n'exerce pas d'activité de Pompes funèbres. Toutefois, les pénalités prévues au contrat s'appliqueraient si le groupe ou une de ses filiales venaient à créer une telle activité.

Sur le plan financier:

- Concernant les tarifs, ATRIUM propose une évolution des tarifs au 1er janvier 2012 de 1,6%, supérieure à celle proposée par OGF. Cependant, il propose une formule d'indexation plus favorable (plafonnement à +2,2% par an), qui rendent au final ses tarifs plus compétitifs.
- Concernant la part variable de la redevance d'occupation domaniale, ATRIUM propose une redevance annuelle de 234 K€ en moyenne sur la durée de la délégation (contre 208 K€ perçus en 2010 par la Communauté), légèrement inférieure à celle proposée par OGF (244 K€/an).
- Conformément à la demande du cahier des charges, le candidat ATRIUM propose la prise en charge gratuite pour les communes d'un certain nombre de crémations pour les personnes dénuées de ressources :
- si la population de la commune est inférieure à 5% de la population du Grand Dijon : 1 crémation prise en charge par an
- si la population de la commune est comprise entre 5% et 20% de la population du Grand Dijon : 2 crémations prises en charge par an
- si la population de la commune est comprise entre 20% et 50% de la population du Grand Dijon : 3 crémations prises en charge par an
- si la population de la commune est supérieure à 50% de la population du Grand Dijon : 4 crémations prises en charge par an.

Compte tenu des deux critères financier et technique, ce dernier ayant une plus forte pondération (60% de la note finale), il peut être proposé de retenir la société ATRIUM qui propose la meilleure offre technique accompagnée d'une offre financière satisfaisante.

Il est donc proposé d'approuver le choix du candidat ATRIUM comme délégataire de service public pour l'exploitation du crématorium, d'approuver le contrat de délégation de service public portant sur l'exploitation du crématorium et d'autoriser Monsieur le Président à signer ce contrat de délégation de service public et à accomplir toutes formalités, diligences et actes nécessaires à son exécution.

LE CONSEIL,
APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,
DÉCIDE :

- **d'approuver** le choix du candidat ATRIUM comme délégataire de service public pour l'exploitation du crématorium ;
- **d'approuver** le contrat de délégation de service public portant sur l'exploitation du crématorium ;
- **d'autoriser** Monsieur le Président à signer ce contrat de délégation de service public et à accomplir toutes formalités, diligences et actes nécessaires à son exécution.

**Contrat de délégation de service public (DSP), sous
forme d'un affermage, relative à l'exploitation du
crématorium de la Communauté d'Agglomération
Dijonnaise**

ENTRE LES SOUSSIGNES,

La Communauté de l'Agglomération Dijonnaise (Grand Dijon, ci-après « le Délégrant ») représentée par M. François REBSAMEN en sa qualité de Président, dûment habilité à l'effet des présentes par une délibération du 15 décembre 2011,

ET

La Société ATRIUM, Société par actions simplifiée, au capital de 5 000 euros, dont le siège social est 1 avenue Eugène Freyssinet 78280 Guyancourt, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 520 956 087, représentée par Monsieur Jean-François Cornu, Directeur général, dûment habilité à l'effet des présentes.

Pour assurer les missions qui lui sont confiées au titre de la présente convention, la société ATRIUM s'engage à créer une société *ad hoc*, dédiée à ces missions. Hors le cas de l'actionnariat salarial, le capital de cette société est détenu exclusivement par la société ATRIUM.

Ci-après dénommé(e) « le Délégataire » ou « l'Exploitant »,

Sommaire

I- FORMATION DU CONTRAT	7
ARTICLE 1 - REGIME JURIDIQUE S'APPLIQUANT AU PRESENT CONTRAT	7
1. Nature juridique du contrat	7
2. Missions attendues du Déléguataire	7
3. Activités complémentaires.....	9
4. Conditions financières d'exploitation	10
5. Prerogatives du Déléguataire	10
6. Autorisations et attestations de conformité.....	10
7. Exploitation personnelle/Société dédiée	11
ARTICLE 2 - PERIMETRE DE LA DELEGATION	12
1. Définition géographique du périmètre.....	12
2. Bien confiés.....	12
3. Définition fonctionnelle du périmètre	13
ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT.....	15
ARTICLE 4 - CONTRATS PASSES AVEC DES TIERS	15
ARTICLE 5 - SUBDELEGATION ET CESSION DU CONTRAT	16
1. Subdélégation.....	16
2. Cession du contrat	16
II- RESPONSABILITE DU DELEGATAIRE.....	18
ARTICLE 6 - ÉTENDUE DE LA RESPONSABILITE.....	18
ARTICLE 7 - OBLIGATION D'ASSURANCE.....	19
1. Principes	19
2. Clauses générales	20
3. Obligations du Déléguataire en cas de sinistre	21
4. Attestations d'assurance	21
5. Modifications des assurances	22
III- MOYENS MATERIELS DU SERVICE	24
ARTICLE 8 - ETAT DES LIEUX INITIAL ET REMISE DES INSTALLATIONS EN DEBUT ET EN COURS DE CONTRAT ...	24
ARTICLE 9 - INVENTAIRE DES INSTALLATIONS EN COURS D'EXPLOITATION	25
1. Objet de l'inventaire et définition des biens.....	25
2. Contenu des informations de l'inventaire	26
3. Inventaire initial.....	27
4. Mise à jour de l'inventaire.....	27
ARTICLE 10 - REMISE DES DOCUMENTS RELATIFS AU SERVICE	28

IV- PERSONNEL DU SERVICE	29
ARTICLE 11 - STATUT DU PERSONNEL	29
ARTICLE 12 - CONFORMITE DES CONDITIONS DE TRAVAIL A LA REGLEMENTATION	30
ARTICLE 13 - AGENTS DU DELEGATAIRE	30
V- FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET RELATIONS AVEC LES USAGERS.....	32
ARTICLE 14 - DISPOSITIONS GENERALES	32
ARTICLE 15 - REGLEMENT DU SERVICE ET AFFICHAGES	33
ARTICLE 16 - HORAIRES DU SERVICE.....	34
ARTICLE 17 - OUVERTURE ET FERMETURE DU SITE	34
ARTICLE 18 - CONDITIONS DE CREMATION	35
ARTICLE 19 - FOURNITURE DES URNES CINERAIRES	36
ARTICLE 20 - DISPERSION DES CENDRES.....	37
ARTICLE 21 - CREMATION DES PIECES ANATOMIQUES D'ORIGINE HUMAINE.....	38
ARTICLE 22 - CREMATION DES RESTES MORTELS DES CORPS EXHUMES.....	40
ARTICLE 23 - CREMATION DES PERSONNES DENUEES DE RESSOURCES SUFFISANTES.....	41
ARTICLE 24 - OCCUPATION DES SALLES DE CEREMONIE ET DE CONVIVIALITE	42
ARTICLE 25 - ORGANISATION DES CEREMONIES	43
ARTICLE 26 - SERVICE TRAITEUR	43
ARTICLE 27 - RECYCLAGE DES RESIDUS RECUEILLIS APRES LES OPERATIONS DE CREMATION.....	44
ARTICLE 28 - CONTINUTE ET INTERRUPTION DU SERVICE	45
ARTICLE 29 - ACTIONS DE COMMUNICATION DU DELEGATAIRE.....	46
ARTICLE 30 - MODALITÉS DE PAIEMENT	47
ARTICLE 31 - FACILITES D'ACCES	48
VI- VISITES	49
ARTICLE 32 - VISITE DES INSTALLATIONS DU SERVICE PAR DES TIERS	49
VII- TRAVAUX	50
ARTICLE 33 - REGLES GENERALES RELATIVES AUX TRAVAUX	50
ARTICLE 34 - TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE.....	51
ARTICLE 35 - TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT	52
ARTICLE 36 - EXECUTION D'OFFICE DE TRAVAUX, DE FOURNITURES OU DE PRESTATIONS DE SERVICES	54
ARTICLE 37 - AUTORISATIONS ET DECLARATIONS D'URBANISME OU DANS LE CADRE D'AUTRES PROCEDURES.....	55
ARTICLE 38 - DEVOIR DE CONSEIL DU DELEGATAIRE DANS LE CADRE DES TRAVAUX REALISES SOUS MAÎTRISE D'OUVRAGE DU DELEGANT.....	55
ARTICLE 39 - REMISE DES OUVRAGES EN COURS DE CONTRAT	56
VIII- REGIME FINANCIER.....	57
ARTICLE 40 - REMUNERATION DU DELEGATAIRE ET EQUILIBRE FINANCIER	57
1. <i>Produits de la délégation</i>	57

2. Charges de la délégation	57
ARTICLE 41 - REDEVANCE D'OCCUPATION DOMANIALE	59
1. Part fixe de la redevance	59
2. Part variable de la redevance	59
ARTICLE 42 - FIXATION DES TARIFS	61
1. Les principes de fixation des tarifs	61
2. Procédure de fixation des tarifs	63
ARTICLE 43 - CAS DE REVISION DES CONDITIONS FINANCIERES D'EXECUTION	64
ARTICLE 44 - PROCEDURE DE REVISION	65
IX- REGIME FISCAL	67
ARTICLE 45 - IMPOTS ET REDEVANCES	67
ARTICLE 46 - TRANSFERT DE LA TVA	67
ARTICLE 47 - REDRESSEMENTS FISCAUX	68
X- INFORMATION DU DELEGANT, CONTROLE, TABLEAUX DE BORD ET RAPPORTS ANNUELS	69
ARTICLE 48 - DEVOIR D'INFORMATION, D'AVIS ET DE CONSEIL	69
ARTICLE 49 - CONTROLE EXERCE PAR LE DELEGANT	70
ARTICLE 50 - TABLEAUX DE BORD	72
ARTICLE 51 - RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE	72
ARTICLE 52 - RAPPORT ANNUEL : PARTIE TECHNIQUE	75
ARTICLE 53 - RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE : PARTIE FINANCIERE	78
ARTICLE 54 - RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE : PARTIE CONCERNANT LES CREMATIONS	81
XI- GARANTIES ET SANCTIONS	82
ARTICLE 55 - GARANTIES	82
ARTICLE 56 - SANCTIONS PECUNIAIRES ET PENALITES	82
ARTICLE 57 - SEQUESTRE ET MISE EN REGIE PROVISOIRE	86
ARTICLE 58 - RESILIATION POUR FAUTE DU DELEGATAIRE	87
ARTICLE 59 - MISES EN DEMEURE	90
ARTICLE 60 - RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL	90
ARTICLE 61 - RESILIATION POUR CAS DE FORCE MAJEURE PROLONGEE	91
ARTICLE 62 - RENONCIATION DU DELEGATAIRE A L'EXPLOITATION DU CREMATORIUM DU GRAND DIJON AVANT LE TERME PREVU	91
ARTICLE 63 - PAIEMENT DES INDEMNITES ET CREANCES	92
ARTICLE 64 - RESILIATION D'UN COMMUN ACCORD	92
ARTICLE 65 - CONDITIONS DE PRESERVATION DE LA CONTINUTE DU SERVICE PUBLIC EN CAS DE DEFAILLANCE DU DELEGATAIRE NOTAMMENT EN CAS DE RESILIATION	92
XII- FIN DU CONTRAT	93

ARTICLE 66 - CONTINUITÉ DU SERVICE EN FIN DE DÉLÉGATION	93
ARTICLE 67 - REMISE DES OUVRAGES, ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT	93
ARTICLE 68 - REMISE DES PLANS DES OUVRAGES ET DES DOCUMENTS ASSOCIÉS	95
ARTICLE 69 - REPRISE DU MOBILIER ET DES APPROVISIONNEMENTS	95
ARTICLE 70 - REMISE DES CONTRATS D'ABONNEMENTS.....	95
ARTICLE 71 - PERSONNEL DU DÉLÉGATAIRE	95
ARTICLE 72 - INFORMATION DES CANDIDATS À L'EXPLOITATION DU SERVICE	96
XIII- CLAUSES DIVERSES.....	97
ARTICLE 73 - ORDRE DE PRIORITÉ DES PIÈCES DU CONTRAT	97
ARTICLE 74 - CLAUSE DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION	97
ARTICLE 75 - ÉLECTION DE DOMICILE	98
ARTICLE 76 - INDÉPENDANCE DES CLAUSES.....	98
ARTICLE 77 - ABSENCE DE RENONCIATION.....	99
ARTICLE 78 - SUBROGATION	99
ARTICLE 79 - AVENANTS	100
ARTICLE 80 - REPRISE DU PERSONNEL ANTERIEUREMENT AFFECTÉ AUX PRESTATIONS CONCERNÉES PAR LA DÉLÉGATION	100

I- FORMATION DU CONTRAT

ARTICLE 1 - REGIME JURIDIQUE S'APPLIQUANT AU PRESENT CONTRAT

1. *Nature juridique du contrat*

Le présent contrat consiste en une délégation de service public (ci-après DSP) au sens des dispositions des articles L.1411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales (CGCT).

Il est également régi par les dispositions propres au service public ainsi délégué.

Par le présent contrat, le Déléguataire accepte de prendre en charge la gestion du service ainsi délégué dans les conditions de la présente convention et conformément à l'offre établie par lui et acceptée par l'autorité Délégante.

Par le présent contrat, est délégué — sous la forme d'un affermage — au Déléguataire le soin exclusif d'assurer la gestion du service public à l'intérieur du périmètre défini par le présent contrat, notamment en son article 2 (*Périmètre de la délégation*), et dans le cadre de l'ensemble des prestations définies par le présent contrat.

Il est rappelé que pour la gestion du présent service délégué, le Déléguataire a l'obligation de se conformer à la réglementation en vigueur et notamment à la réglementation issue du Code général des collectivités territoriales en la matière et plus particulièrement au décret n° 2011-121 du 28 janvier 2011 relatif aux opérations funéraires.

2. *Missions attendues du Déléguataire*

La gestion du service est assurée par le Déléguataire à ses risques et périls, conformément aux règles de l'art, dans une parfaite transparence technique et financière, et dans le souci d'assurer la conservation du patrimoine du Délégant et la continuité du service dans les conditions du présent contrat, les droits et la sécurité des usagers et des tiers.

Le Délégué assurera l'exploitation de l'ensemble des ouvrages affectés à la mission de service public de crémation.

En outre, le Délégué est chargé d'exécuter notamment les missions suivantes dans les conditions fixées au contrat :

- la gestion des relations avec les usagers,
- la tenue du planning de réservation,
- la vérification du dossier administratif remis par les mandataires des familles,
- la réception des cercueils,
- l'accueil des familles,
- les contrôles nécessaires au bon fonctionnement des fours avant et après introduction,
- le bon entretien et la maintenance des installations mises à disposition par la Communauté,
- le renouvellement du matériel et du mobilier,
- la crémation des cercueils,
- la pulvérisation des cendres,
- la fourniture à titre gratuit des urnes cinéraires,
- la dispersion des cendres,
- la crémation des restes mortels des corps exhumés,
- l'organisation des cérémonies,
- la crémation des pièces anatomiques d'origine humaine,
- l'information et l'assistance technique du Délégué pour lui permettre de maîtriser le service
- plus généralement, l'exploitation, l'entretien, la surveillance, la maintenance et les réparations de tous les biens du service mis à disposition du Délégué par le Délégué,

- la perception des redevances auprès des usagers.

Le Délégataire sera autorisé à exercer des activités complémentaires dans les limites prévues au présent contrat.

Le Délégant met à la disposition du Délégataire les ouvrages et installations qu'il est chargé d'exploiter dans un état conforme à celui de l'inventaire initial prévu à l'annexe 4 du présent contrat (inventaire initial) et ce, conformément aux dispositions de l'article 8 (état des lieux initial et remise des installations en début et en cours d'exécution du contrat) du présent contrat.

Le Délégataire accepte de gérer le service conformément au présent contrat.

Le Délégant conserve le contrôle du service délégué dans les conditions prévues au présent contrat.

3. *Activités complémentaires*

Le Délégataire sera autorisé à exercer des activités complémentaires à condition que ces activités soient le complément normal de sa mission principale et qu'elles soient d'intérêt général et sous réserve de l'autorisation écrite et préalable du Délégant. Les activités complémentaires mentionnées au contrat sont réputées avoir reçu l'autorisation du Délégant.

Ces activités complémentaires ne pourront qu'être accessoires et le complément normal à l'activité principale. Ces activités ne pourront pas en tout état de cause dépasser la durée du présent contrat.

Les activités complémentaires seront exercées par le Délégataire à ses entiers risques et périls, la responsabilité du Délégant ne pouvant être recherchée à ce titre, pour quelque cause que ce soit.

Leur tarification sera soumise à l'approbation du Délégant.

4. Conditions financières d'exploitation

L'exploitation des ouvrages est effectuée aux risques et périls de l'exploitant qui a établi une offre en prenant en compte ce risque préalablement à la formation du présent contrat. Il en résulte que la rémunération de l'exploitant est substantiellement liée aux résultats de son exploitation.

La mise à disposition est faite en contrepartie du versement d'une redevance d'occupation domaniale, dans les conditions de l'article 41 (*Redevance d'occupation domaniale*) du présent contrat.

5. Prérogatives du Délégué

A l'intérieur du périmètre de la délégation, le Délégué dispose du droit exclusif d'exploiter et d'entretenir tous les ouvrages, équipements et installations faisant partie de la délégation. Cette clause d'exclusivité ne concerne pas la dévolution des travaux nouveaux qui ne font pas l'objet du présent contrat.

6. Autorisations et attestations de conformité

Avant tout commencement d'exécution de la mission d'exploitation du crématorium du Grand Dijon, le Délégué devra être en possession notamment de :

- l'attestation de conformité de l'installation de crémation délivrée par la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales, conformément à l'article D. 2223-109 du Code général des collectivités territoriales. Cette attestation lui sera remise par les services de la Communauté de l'Agglomération dijonnaise. Le Délégué aura ensuite la charge des procédures nécessaires au renouvellement de cette attestation, conformément aux dispositions réglementaires.

- l'habilitation préfectorale délivrée dans les conditions de l'article L. 2223-23 du Code général des collectivités territoriales, et notamment au vu de la réunion des conditions requises attachées à la personne du dirigeant et telles que définies à l'article L. 2223-24 du Code général des collectivités territoriales. Ce document devra être fourni à la Communauté de l'Agglomération dijonnaise avant tout début d'exécution du contrat.

Par ailleurs, dans le cadre de l'exécution de la mission d'exploitation du crématorium du Grand Dijon, le Délégué devra obtenir les autorisations requises par les articles R. 2213-34 et suivants du Code général des collectivités territoriales pour les opérations de crémation.

Enfin, le Délégué devra obtenir toutes les autorisations et procéder à toutes les déclarations requises par les dispositions légales et réglementaires et qui seraient nécessaires à l'exécution de sa mission.

7. *Exploitation personnelle/Société dédiée*

Pour faciliter le contrôle des engagements souscrits et permettre au Délégué d'avoir comme interlocuteur unique une seule entité juridique, le Délégué s'engage à créer, dans les trois mois à compter de l'entrée en vigueur du contrat, une société *ad hoc*, dont l'objet social sera exclusivement réservé à l'exécution de la délégation de service public.

La société dédiée sera dénommée **SAS COMPLEXE FUNERAIRE DU GRAND DIJON**.

ATRIUM s'engage à demeurer, pendant toute la durée du contrat, l'actionnaire majoritaire, en actions et en droit de vote, de cette société **SAS COMPLEXE FUNERAIRE DU GRAND DIJON** et sous réserve des règles en vigueur au moment de la cession, ne pourra céder sa participation qu'avec l'agrément exprès et préalable du Délégué.

Cette société **SAS COMPLEXE FUNERAIRE DU GRAND DIJON** aura son siège social à Dijon et clôturera son exercice comptable au 31 décembre de l'année.

La délégation étant consentie à titre *intuitu personae*, le Délégué est tenu d'exploiter personnellement les activités objet de la présente délégation.

ATRIUM n'exerce pas le métier d'opérateur funéraire relevant des services concurrentiels extérieurs des pompes funèbres et n'a pas l'intention de l'exercer, à tout le moins pendant la durée du contrat.

Néanmoins si le Groupe auquel appartient **ATRIUM** ou si l'une des filiales venait à exercer ce type de prestations soit directement soit par croissance externe en rachat d'entreprise, **ATRIUM** garantit la parfaite transparence et indépendance des activités d'exploitation du crématorium et d'opérateur funéraire éventuel, dès le niveau N-1 de la direction générale d'**ATRIUM**.

Les pénalités liées à ces manquements sont prévues à l'article 56 du présent contrat (Sanctions pécuniaires et pénalités).

En pratique il s'agit comme indiqué ci-dessus de n'utiliser aucun moyen en double affectation ou dont le coût serait supporté par une activité à son détriment d'usage partagé, alors même que les activités feraient l'objet de filiales différentes.

ARTICLE 2 - PERIMETRE DE LA DELEGATION

1. Définition géographique du périmètre

L'exploitation du service a lieu sur le périmètre du crématorium de Grand Dijon, à la limite de propriété des ouvrages.

Le périmètre délégué est géographiquement délimité sur un plan annexé au présent contrat (annexe 1 : Périmètre géographique de la délégation).

Le Délégrant a le droit de modifier ce périmètre en cours de contrat pour tout motif lié à l'intérêt du service public dans les limites du droit des délégations de service public. En particulier, le Délégrant a droit pour des raisons d'intérêt général d'inclure ou d'exclure du périmètre de la délégation tout ou partie du périmètre ci-dessus.

Les modifications de périmètre sont susceptibles de donner droit à un avenant dans les conditions fixées à l'article 79 du présent contrat (*Avenants*).

2. Bien confiés

Les biens confiés au Délégataire sont les suivants :

- 2 fours de crémations
- 1 local technique
- 2 bureaux
- 1 local permettant d'accueillir une installation de filtration des fumées et un troisième four d'une superficie de 80 m²
- 2 halls d'accueil du public
- 1 salle de cérémonie d'une capacité de 85 personnes

- 1 salle de cérémonie d'une capacité de 300 personnes
- 2 salons d'accueil de familles dotés d'équipements vidéo pour la retransmission de la mise à la flamme
- 2 salons de convivialité (dont un fait office de salle de remise des urnes)
- 2 locaux célébrant
- 1 salle d'introduction
- 1 local cases réfrigérées.

Ces biens font l'objet d'un inventaire annexé au présent contrat (Annexe 4 – Inventaire initial).

3. *Définition fonctionnelle du périmètre*

1) Devoir d'information et d'avis du Déléataire vis-à-vis du Délégant

Considérant la qualité de professionnel du Déléataire et la responsabilité qui lui est dévolue par le présent contrat, celui-ci est tenu à une obligation générale d'information, d'avis et d'alerte vis à vis du Délégant.

Sans préjudice des autres stipulations du présent contrat, cette obligation concerne notamment toute information ou conseil de nature à permettre au Délégant d'exercer sa qualité de maître d'ouvrage dans les meilleures conditions, et tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité du Délégant.

A ce titre, le Déléataire se réunira avec le comité de pilotage du Grand Dijon pour suivre la délégation en cours.

Les moyens mis en œuvre pour assurer la transparence et la qualité des informations transmises au Délégant figurent à la partie 1.1 du mémoire technique (annexe 2 du contrat).

2) Actions portant sur la qualité du service rendu aux usagers

1. Le Déléataire s'engage sur la durée du contrat aux actions suivantes, conformément à la partie 1.2 du mémoire technique (annexe 2 du contrat) :

- Mise en place de distributeurs de boissons (chaudes et froides) et d'alimentation dans (ou en face) des deux salles de convivialité,
- Pose de moquette dans la petite salle de cérémonie
- Pose d'un rideau formant alcôve dans la petite salle de cérémonie
- Pose d'un défibrillateur dans le hall
- Fourniture de colonnes de diffusion de senteur
- Dénommer les salles de cérémonies
- Mise en place d'un plan signalétique depuis le parking

2. Modalités du service accueil (art 13)

Les moyens mis en œuvre pour assurer la qualité du service rendu aux usagers figurent à la partie 1.2 du mémoire technique (annexe 2 du contrat) et à l'article 13 du présent contrat (agents du Délégué).

ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT

La convention de délégation de service public sera conclue pour une durée de 4 ans à compter du 1er janvier 2012.

Le Délégataire aura accès pour la préparation du service délégué à toutes les installations déléguées. Cet accès ne devra pas néanmoins perturber l'exploitation du service public actuellement délégué.

La convention de délégation de service public peut être prolongée dans les conditions fixées par le Code général des collectivités territoriales.

ARTICLE 4 - CONTRATS PASSES AVEC DES TIERS

Le Délégataire fait son affaire de toutes les obligations contractées antérieurement à la prise d'effet du présent contrat pour la gestion du service telles qu'abonnements à l'électricité, etc.

Tous les contrats passés par le Délégataire avec des tiers, nécessaires à la continuité du service public, doivent réserver expressément au Délégant ou au futur exploitant la faculté de se substituer au Délégataire au terme de la délégation.

Les décisions prises par le Délégataire respectent les principes de transparence et d'égalité de traitement des usagers.

Le Délégataire prend toutes précautions utiles (et respecte le cas échéant les textes qui lui imposent les procédures de publicité et de mise en concurrence telles que notamment le Code des marchés publics ou l'ordonnance 2005-649 du 6 juin 2005) dans la conclusion de ses contrats de travaux, de fournitures et de services pour garantir la continuité du service et le meilleur rapport qualité/prix de ces prestations. A l'exception des règles propres applicables aux procédures de publicité et de mise en concurrence telles que prévues notamment par le Code des marchés publics ou l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005, des procédures de mise en concurrence ou comparaison de prix sont organisées par le Délégataire pour l'exploitation du service pour toute prestation en secteur concurrentiel dépassant un seuil de 30.000 euros hors taxe annuelle. Le Délégant peut demander au Délégataire un compte-rendu du déroulement de ces procédures de passation de ces contrats.

D'une manière générale, le Délégant peut à tout moment demander au Déléataire de produire l'ensemble des contrats de prestations conclus avec des entreprises tierces. Cependant, une copie de tout contrat de prestation de services, fourniture ou travaux, ou de sous-traitance, au delà d'une somme de 30.000 euros hors taxe par an, devra être adressée au Délégant dans le délai d'un mois après signature ainsi que les pièces de la mise en concurrence (devis, comparatif de prix, notamment).

Les règles exposées ci-avant s'appliquent également en cas de contrat conclu entre le Déléataire et une société filiale du Déléataire ou société mère. La même obligation pèse sur le Déléataire lorsque celui-ci et son cocontractant ont le même actionnaire majoritaire, directement ou via une société financière, ou autre.

L'obligation de transmission prévue à l'alinéa précédent s'impose aussi en cas de contrat portant servitudes ou reconnaissance de droits réels à un tiers.

Aucun contrat portant en tout ou partie sur le service public délégué ne pourra comporter une durée d'exécution s'étendant au-delà de la période d'application du présent contrat, sauf accord exprès du Délégant.

ARTICLE 5 - SUBDELEGATION ET CESSION DU CONTRAT

1. Subdélégation

La subdélégation d'une partie du service est soumise à l'agrément du Délégant. La subdélégation totale de la gestion du service est interdite.

Est une subdélégation au sens du présent contrat toute relation contractuelle ou quasi-contractuelle consistant à confier une partie de l'exploitation du service à un tiers au Déléataire sans exercer sur celui-ci un pouvoir hiérarchique. Les simples prestations de fourniture ou d'entretien n'entrent pas dans cette catégorie.

2. Cession du contrat

1. Sous réserve des règles en vigueur au moment de la cession, toute cession, totale ou partielle, du présent contrat ne peut intervenir qu'avec l'accord exprès et préalable du Délégant, donné ou refusé par décision motivée de son organe délibérant.

Toute opération entraînant un changement de contrôle du Délégué au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce vaut, pour l'application du présent article, cession du contrat.

2. Le Délégué adresse sa demande par pli recommandé avec demande d'avis de réception à Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération Dijonnaise.

Le Délégué fait connaître sa décision dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la demande du Délégué.

Dans l'hypothèse où cette cession est acceptée par le Délégué, le cessionnaire est entièrement subrogé au Délégué dans les droits et obligations résultant du présent contrat.

II- RESPONSABILITE DU DELEGATAIRE

ARTICLE 6 - ÉTENDUE DE LA RESPONSABILITE

Dès la prise en charge du service, le Délégué est responsable du bon fonctionnement du service ainsi que des dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient résulter de son exploitation tant pour le Délégué, que pour l'environnement, les usagers du service, le personnel du Délégué ou de ses fournisseurs ou prestataires, ou encore pour les tiers.

Le Délégué doit garantir la continuité du service public à l'intérieur du périmètre de la délégation ce qui se traduit par le maintien du service en toutes circonstances (sauf cas de force majeure), notamment dans les conditions de l'article 28 du présent contrat (*Continuité et interruption du service*). De son côté, le Délégué conserve la propriété des ouvrages et les obligations qui en découlent, sauf stipulation contraire du présent contrat.

En cas d'interruption dans la continuité du service ou de dégradation de la qualité de celui-ci, le Délégué doit mettre en œuvre tout moyen pour intervenir rapidement, procéder aux éventuelles réparations et rétablir le service. Il doit même en cas d'interruption du service assurer la sécurité du public, des usagers, du personnel et des ouvrages.

Dans tous les cas de figure, le Délégué en assume les pertes financières. Sa responsabilité sera systématiquement engagée, sauf en cas de force majeure, lorsqu'un sinistre est consécutif à une faute, négligence ou imprudence qui serait imputable à son action. Il en va de même en cas de faute ou de négligence imputable à un prestataire, fournisseur ou sous-traitant du Délégué.

En cas de dégâts des eaux, d'inondation, d'incendie, de foudre ou d'explosion, il appartient au Délégué d'apporter la preuve de l'origine extérieure et du caractère irrésistible et imprévisible de ces événements. A défaut, il prend en charge toutes les conséquences financières qui en résultent.

Le respect de toutes les obligations de conformité, des règles de sécurité (notamment en matière d'électricité, de stockage et d'usage de produits dangereux), du respect notamment des

dispositions du Code de la santé publique et du Code de l'environnement, sont à la charge du Délégataire.

Lorsque certaines de ces obligations pèsent sur le Délégant, notamment lorsque ces obligations lui imposent de nouveaux investissements, le Délégataire a explicitement une obligation d'alerte et de conseil envers le Délégant. Lorsque certaines de ces obligations pèsent sur l'utilisateur ou sur un tiers au présent contrat, le Délégataire a, également, explicitement une obligation d'alerte et de conseil envers celui-ci.

Les stipulations des deux alinéas précédents s'appliquent au respect de toutes les dispositions, règles, normes, pratiques professionnelles ou simples mesures de prudence liées à l'exercice de l'activité déléguée. Le Délégataire assume donc une obligation générale de conseil pour l'activité du Délégant en matière de sécurité et d'hygiène. Cette obligation doit prendre, dès qu'un danger sérieux est identifié, en sus des mesures prises immédiatement, la forme d'une lettre avec envoi recommandé ou d'une annexe spécifique dans le rapport annuel du Délégataire.

ARTICLE 7 - OBLIGATION D'ASSURANCE

1. Principes

Le Délégataire fait son affaire de souscrire les contrats d'assurance auprès d'une ou plusieurs compagnies d'assurances notoirement solvables et répondant aux exigences posées par le Code des assurances.

Ces contrats devront être adaptés à la couverture de l'ensemble des risques et responsabilités visés à l'article 6 (*Etendue de la responsabilité*) et couvrant plus généralement les risques adaptés au service et à la législation en vigueur pour ce type d'exploitation et d'équipement pour la durée du contrat.

Le Délégataire doit notamment souscrire à une assurance responsabilité civile professionnelle en cours d'exploitation.

Le Délégataire doit assurer les biens meubles et immeubles confiés par le Délégant, par une police multirisque (incendie, foudre, explosion, dégât des eaux, tempête, grêle, bris de machines, autres événements, catastrophes naturelles) et ce pour le compte commun du Délégant qui sera un assuré

additionnel au titre de cette police. Une copie de cette police sera remise au Délégrant. Le Délégataire est seul responsable vis-à-vis des tiers.

La responsabilité du Délégataire recouvre notamment :

- l'indemnisation des dommages corporels, matériels et financiers causés lors de l'exploitation du service telle que définie par le présent contrat,
- l'indemnisation des dommages causés aux installations du service par ses agents,
- l'indemnisation des dommages causés aux installations résultant d'événements fortuits (incendie, foudre, explosion, dégâts des eaux, tempête, grêle, bris de machines, catastrophes naturelles).

En outre, le Délégataire est tenu de souscrire au minimum les polices d'assurances suivantes :

- une police responsabilité civile la garantissant quel que soit le fondement sur lequel sa responsabilité est recherchée (contractuel, délictuel, quasi - délictuel), tant en vertu du droit privé que du droit public et couvrant tous les types de dommages (corporels, matériels, immatériels, consécutifs ou non),
- une police garantissant les dommages qualifiés d'atteinte à l'environnement, ainsi que les frais engagés pour prévenir la survenance d'un tel sinistre.
- une police d'assurance de dommages aux biens garantissant le patrimoine qui lui est remis par le Délégrant contre tout risque d'atteinte ou de destruction par incendie, foudre, explosion, dégât des eaux, tempête, grêle, bris de machines, autres événements, catastrophes naturelles). Cette garantie devra couvrir la valeur de remplacement des ouvrages en tenant compte de leur âge et de leurs capacités de fonctionnement respectives.

La responsabilité civile résultant de l'existence des ouvrages dont le Délégrant est propriétaire incombe à ce dernier.

2. *Clauses générales*

Le Délégataire s'assure dans le ou les contrats d'assurance souscrits par lui, que :

- les compagnies d'assurance ont communication des termes spécifiques du présent contrat afin de rédiger en conséquence leurs garanties.
- les compagnies ne peuvent se prévaloir des dispositions de l'article L. 113-3 du Code des assurances, pour retard de paiement des primes de la part du Délégataire, que trente jours après la notification au Délégant de ce défaut de paiement.
- le Délégant a la faculté de se substituer au Délégataire défaillant pour effectuer ce paiement sans préjudice de son recours contre le défaillant.

3. *Obligations du Délégataire en cas de sinistre*

Le Délégataire doit prendre toutes dispositions pour qu'il y ait le moins d'interruption possible dans l'exécution du service, que ce soit du fait du sinistre ou du fait des travaux de remise en état engagés à la suite du sinistre.

En cas de sinistre affectant les immeubles et équipements, l'indemnité versée par les compagnies est intégralement destinée à la remise en état, sans affecter en rien l'estimation de la valeur des biens avant le sinistre.

Les travaux de remise en état doivent commencer immédiatement après le sinistre, sauf cas de force majeure ou d'impossibilité liée aux conditions d'exécution des entreprises.

4. *Attestations d'assurance*

Les attestations d'assurance font apparaître, au minimum, les mentions suivantes :

- le nom de la compagnie d'assurance ;
- les activités garanties ;
- les risques garantis ;
- les montants de chaque garantie ;
- les principales exclusions et les plafonds de garantie ;
- le fait que l'assureur a bien eu copie du présent contrat (à défaut, le Délégataire peut rédiger une attestation sur l'honneur selon laquelle cette condition a été remplie) ;

- les franchises ;
- la période de validité ;
- le règlement des primes dues pour la période de garantie considérée.

La présentation de ces attestations d'assurance ainsi que des garanties effectivement souscrites n'a pas pour effet d'exonérer le Délégué de ses responsabilités contractuelles et extracontractuelles vis-à-vis du Délégué. En cas de préjudice indemnisable, ni le Délégué ni son assureur, ne pourront exciper de l'absence de demande d'attestation par le Délégué pour s'exonérer, en tout ou partie, de leurs responsabilités.

Les franchises d'assurance sont systématiquement à la charge de celui qui a souscrit le contrat d'assurance.

Huit jours francs au moins avant le début de l'exploitation du service, le Délégué doit donner au Délégué copie des diverses attestations d'assurance. Ces attestations sont annexées au présent contrat (Annexe 9 dossier des assurances du Délégué)

Un mois au moins avant chaque expiration d'un contrat d'assurance lié à l'application du présent contrat, le Délégué doit transmettre une nouvelle attestation d'assurance au Délégué sous peine de s'exposer à des pénalités pouvant aller jusqu'à la résiliation sans indemnités du présent contrat.

A défaut de communication de ces documents dans les délais prescrits, le présent contrat pourra être résilié selon les modalités prévues à l'article 58 du présent contrat (*Résiliation pour faute du Délégué*).

Cette communication n'engage en rien la responsabilité du Délégué, si, à l'occasion d'un sinistre, l'étendue des garanties ou le montant de la prime de ces assurances s'avéraient insuffisants.

5. Modifications des assurances

Par ailleurs, le Délégué s'engage à informer préalablement le Délégué de toute annulation, réduction, suspension, ou résiliation des assurances.

Dans l'hypothèse où un risque couvert deviendrait un Risque Non Assurable, le Délégué doit en informer le Délégué dans les plus brefs délais.

Au sens du présent contrat, un Risque Non Assurable est un risque pour lequel le Déléataire est dans l'incapacité d'obtenir une proposition d'assurance de la part d'assureurs notoirement solvables, pour une raison qui ne lui est pas imputable.

En présence d'un Risque Non Assurable, les parties se concerteront afin, d'une part, d'examiner les garanties, les franchises, le type de sinistre et l'importance du ratio sinistre/prime et, d'autre part, d'évaluer les mesures à prendre afin d'assurer la continuité du service public. Le Déléataire pourra résilier le présent contrat selon les modalités prévues à l'article 60 du présent contrat (*Résiliation pour motif d'intérêt général*).

III- MOYENS MATERIELS DU SERVICE

ARTICLE 8 - ETAT DES LIEUX INITIAL ET REMISE DES INSTALLATIONS EN DEBUT ET EN COURS DE CONTRAT

À la date de prise d'effet du contrat fixée à l'article 3 du présent contrat (*Durée du contrat*), le Délégrant remet au Délégataire l'ensemble des ouvrages et installations constituant le service délégué. Cette remise est constatée par la signature d'un procès-verbal contradictoire de visite et d'état des lieux, selon le modèle prévu par l'annexe 5 (*Modèle de PV contradictoire de visite et d'état des lieux initial*) du présent contrat.

Un procès-verbal est signé pour l'ensemble des biens. En cas de transfert d'éléments d'une propriété intellectuelle, un procès-verbal sera également signé selon le modèle de l'annexe 6 (*Modèle de PV de transfert de propriété intellectuelle*) du présent contrat.

Le Délégataire prend en charge les ouvrages et installations du service dans l'état où ils se trouvent sans pouvoir ensuite invoquer leur situation initiale pour dégager sa responsabilité dans le bon fonctionnement du service.

Le cas échéant, en cours d'exécution du contrat, lors de la mise en service d'un nouvel équipement, que celui-ci ait été réalisé par le Délégrant comme par le Délégataire, un procès verbal sera également signé selon le modèle de l'annexe 7 (*Modèle de PV de transfert d'un nouvel équipement*) du présent contrat.

Tout procès verbal peut comporter des réserves émises par une partie ou par une autre. Toute mention de telles réserves doit donner lieu à réponse dans le procès-verbal par l'autre partie, sous peine, à défaut, de risquer d'être considéré comme ayant acquiescé à ladite réserve.

Si la signature d'un procès-verbal est omise, il appartient au Délégataire de le signaler au Délégrant par Lettre recommandée avec accusé de réception. Dans l'hypothèse d'une telle omission ou en cas de désaccord sur la rédaction des procès-verbaux susmentionnés, les parties devront se réunir pour tenter de parvenir à une formulation amiable. Si l'omission ou le désaccord persistent, les parties pourront avoir recours à une expertise juridictionnelle ou convenir d'une expertise

contradictoire dans les conditions de l'article 74 (*Clause de règlement des différends et attribution de juridiction*) du présent contrat.

ARTICLE 9 - INVENTAIRE DES INSTALLATIONS EN COURS D'EXPLOITATION

1. Objet de l'inventaire et définition des biens

L'inventaire a pour objet de dresser la liste des ouvrages, équipements et installations du service délégué. Il doit permettre d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution.

Cet inventaire est composé de biens de retour, de biens de reprise et de biens propres, qui sont définis comme suit :

1-Les biens de retour :

Les biens de retour se composent des terrains, ouvrages, installations et équipements immobiliers ou mobiliers, nécessaires à l'exécution de la convention de délégation de service public, réalisés ou acquis par le Délégué ou mis à sa disposition par le Délégant. Ces biens reviennent obligatoirement au Délégant à la fin, normale ou anticipée, de la convention de délégation de service public y compris les améliorations réalisées par le Délégué.

Relèvent de cette catégorie notamment les biens indiqués comme « biens de retour » dans l'inventaire initial de l'annexe 4 du présent contrat (inventaire initial).

Ces biens seront remis gratuitement au Délégant, à la fin du présent contrat.

Il en sera de même, pour les éventuels biens construits par le Délégant, en cours de contrat et qui feront retour, dans les mêmes conditions, que celles précisées au paragraphe précédent.

En ce qui concerne les biens financés exceptionnellement par le Délégué :

Ces biens financés par le Délégué et faisant partie intégrante de la délégation (biens de retour) sont remis au Délégant moyennant, si ces biens ne sont pas amortis, une indemnité calculée à la valeur nette comptable des investissements opérés, donc déduction faite des amortissements pratiqués aux conditions de durée préalablement agréées par le Délégant. Cette indemnité est payée dans le délai de trois mois suivant l'expiration du contrat.

2- Les biens de reprise :

Les biens de reprise se composent des biens autres que les biens de retour, autrement dit des biens non financés par le Délégrant dans le cadre de l'exécution de la présente convention de délégation de service public et qui peuvent éventuellement être acquis par le Délégrant en fin de convention, si ce dernier estime qu'ils peuvent lui être utiles dans le cadre de l'exploitation du service. Ces biens reviennent obligatoirement au Délégrant à la fin, normale ou anticipée, de la convention, si ce dernier use de son droit de reprise. Dans ce cas, la valeur des biens sera estimée à la valeur nette comptable, donc déduction faite des amortissements pratiqués aux conditions de durée préalablement agréées par le Délégrant.

Les approvisionnements et stocks existants, s'ils sont jugés nécessaires par le Délégrant seront estimés par le Délégataire à la valeur d'achat de ces biens.

Une copie des contrats afférents à chacun des biens de reprise et de leurs avenants pourra être transmise au Délégrant, en tant que de besoin, sans qu'il puisse être invoqué un quelconque secret commercial ou des affaires.

3- Les biens propres :

Les biens propres constituent des biens qui ne sont pas nécessaires à l'exploitation du service, qui ne sont pas financés, même pour partie, par des ressources tirées de la présente convention et qui ne sont grevés d'aucune clause de retour obligatoire ou facultatif. Ces biens appartiennent en pleine propriété au Délégataire.

Le Délégrant peut éventuellement les acquérir, auprès du Délégataire, à la valeur du marché ou à dire d'expert.

2. Contenu des informations de l'inventaire

L'inventaire tenu par le Délégataire fournit au moins les informations suivantes :

La liste complète des ouvrages, équipements et installations exploités par le Délégataire comprenant une description de chacun d'eux conformément au modèle figurant à l'annexe 8 (*Cadre de format d'inventaire à tenir par le Délégataire*) du présent contrat, leur localisation, leur classification (bien de retour, bien de reprise, bien propre), leur date de mise en service, leur durée

de vie prévisionnelle, leur modalités d'amortissements ainsi que leur valeur nette comptable et une estimation de leur valeur de remplacement.

Pour les biens ne donnant pas lieu à obligation d'amortissement en droits comptable et fiscal français, le Délégué ne sera tenu que de dresser une liste précisant, bien par bien, ou groupe de biens par groupe de biens : une valeur estimative ; la qualité de bien de retour ou de bien de reprise.

3. *Inventaire initial*

L'inventaire initial établi par le Délégué qui a été préalablement remis aux candidats en vue de l'établissement de leurs offres est annexé au présent contrat (voir annexe 4 – *Inventaire initial*). Une version actualisée de cet inventaire sera ensuite validée contradictoirement par les parties au plus tard dans les quatre mois maximum à compter de la prise d'effet du contrat. Cet inventaire sera dûment daté et signé par les parties.

Le Délégué ajoute également un chapitre spécifique comportant la liste des biens lui appartenant et qu'il affecte exclusivement à la gestion du service délégué. Ces biens ne sont ni des biens de retour ni des biens de reprise, sauf stipulation contraire au titre d'autres articles du présent contrat ou sauf accord des parties en ce sens.

L'inventaire complété est annexé au contrat.

4. *Mise à jour de l'inventaire*

Un inventaire mis à jour est fourni au Délégué dans le cadre de la remise du rapport annuel. Il tient compte, s'il y a lieu :

- des nouveaux biens achevés ou acquis depuis l'inventaire initial ou la dernière mise à jour et intégrés au service délégué ;
- des évolutions concernant les ouvrages, équipements et installations déjà répertoriés à l'inventaire (renouvellement, etc.) ;
- de la liste des opérations de gros entretien et de renouvellement partiel effectuées sur chaque bien, ainsi que leur date de réalisation ;
- des ouvrages, équipements et installations démolis, mis hors service, démontés ou abandonnés.

Cette information insérée dans le rapport annuel du Délégataire doit préciser, s'il y a lieu, les formalités accomplies ou en cours au regard des règles environnementales, sanitaires ou d'urbanisme au titre de ces ouvrages, équipements et installations, ainsi que les préconisations formulées par le Délégataire au Délégant au titre de son obligation générale de conseil au sens des stipulations des articles 6 et 50 (*Article 6 - Etendue de la responsabilité et Article 48 – Devoir d'information, d'avis et de conseil*).

ARTICLE 10 - REMISE DES DOCUMENTS RELATIFS AU SERVICE

À la date de prise d'effet du présent contrat, le Délégant remet au Délégataire tous les plans et documents en sa possession intéressant les installations déléguées. Il incombe toutefois au Délégataire de s'assurer de la véracité des plans.

Le Délégataire est en tout état de cause réputé avoir eu connaissance de ces informations.

Le Délégataire ne saurait en aucun cas se prévaloir à l'encontre du Délégant du caractère éventuellement inexact, incomplet ou contradictoire des études, des plans et autres documents de toute nature qui lui ont déjà été remis ou mis à disposition ou qui pourront lui être remis ou mis à sa disposition par le Délégant pour faciliter sa mission. Le Délégataire garantit à cet égard le Délégant contre tout recours qui viendrait à être engagé à son encontre, notamment du fait de ces études et autres documents.

Les plans, notices, carnets de bord, carnets d'entretien obligatoires et autres documents techniques sont la propriété du Délégant et lui sont retournés gratuitement à la fin du contrat (biens de retour). Le Délégant peut y avoir accès à tout instant. Le Délégataire les met à jour à chaque modification.

Le Délégataire s'engage à remettre au Délégant les pièces décrites ci-dessus au moins dans le format dans lequel il les aura reçues, sous forme papier et informatique reproductible.

Les plans seront mis à jour en format DWG, si celui-ci existe à l'origine du contrat.

IV- PERSONNEL DU SERVICE

ARTICLE 11 - STATUT DU PERSONNEL

Le Délégué est tenu d'affecter à l'exécution du service du personnel qualifié, en nombre suffisant, correctement formé et approprié aux besoins conformément à la réglementation applicable à la matière.

Le Directeur de l'exploitation du crématorium doit recevoir l'agrément exprès du Délégué. En cas de changement dans la direction, le nouveau Directeur de l'exploitation du crématorium devra recevoir également l'agrément exprès du Délégué.

Dans un délai de quinze jours à compter de la prise d'effet du présent contrat, le Délégué transmet au Délégué les statuts applicables au personnel du service délégué, dont : les références à la convention collective — ou aux conventions collectives — à laquelle il adhère ; les éventuels accords d'entreprise et/ou de groupe ; la liste des personnels affectés au service (avec mention du temps de travail de chacun) ; la masse salariale globale affectée au site, nombre, conditions de recrutement, qualification, conditions de rémunération.

Toute modification dans l'encadrement sera signalée par le Délégué à l'appui d'un descriptif correspondant.

Tous ces documents seront considérés comme communicables. Notamment, en fin de contrat, si le Délégué décide de lancer une nouvelle procédure de délégation de service public, ou autre procédure emportant une mise en concurrence, le Délégué pourra communiquer ces informations à tout candidat.

Les contrats de travail des salariés de l'entreprise sont consultables par le Délégué à tout moment sur demande écrite. Copie pourra en être, gratuitement, prise par le Délégué sous réserve d'occultation des noms et prénoms et autres éventuelles données confidentielles concernant les salariés.

Dans le rapport annuel du Délégué remis au Délégué en vertu des articles 51 et 55 (Article 51 – *Rapport annuel du Délégué* ; Article 53– *Rapport annuel du Délégué, Partie financière*),

sont précisées les éventuelles modifications apportées en matière de convention collective, ainsi que d'éventuels accords d'entreprise et/ou de groupe. Dans ce rapport, sont tenus à jour : la liste des personnels affectés au service (avec mention du temps de travail de chacun) ; la masse salariale globale affectée au site.

Dans tous les cas, la liste des personnels affectés au service ne peut pas donner lieu à des mentions nominatives.

Le Délégué est réputé informé de la législation existante relative au transfert des contrats de travail du personnel en cas de changement d'employeur.

ARTICLE 12 - CONFORMITE DES CONDITIONS DE TRAVAIL A LA REGLEMENTATION

Le Délégué est tenu d'exploiter les ouvrages et installations du service en conformité avec la législation et la réglementation relatives aux conditions de travail des salariés, aux règles d'hygiène et de sécurité applicables. Il est seul responsable de l'application des règles relatives à l'hygiène et la sécurité du travail concernant son personnel.

ARTICLE 13 - AGENTS DU DELEGATAIRE

Le cas échéant, les agents habilités par le Délégué pour l'exploitation du service, la surveillance des installations du service et/ou du respect des normes de sécurité ou de santé publique doivent avoir une tenue correcte, être munis d'un signe distinctif et porteurs d'une carte mentionnant leur identité et fonction.

Les agents habilités par le Délégué en contact avec les usagers devront faire preuve de courtoisie et de savoir-vivre. Décence et dignité sont exigées dans l'enceinte du crématorium et le Délégué doit veiller au respect de ces conditions tant par les familles et les tiers que par ses agents.

Un service d'accueil des usagers est organisé par le Délégué dans l'enceinte du crématorium.

A ce titre, le Délégué affichera de façon permanente les modalités d'accueil tant sur place que téléphonique des familles ou de leur mandataire.

Tout renseignement utile doit être fourni gratuitement aux familles pour leur permettre d'effectuer, si elles le désirent, les démarches en vue de la crémation.

En particulier, à la demande des familles, le Délégué est tenu de livrer un devis gratuit relatif aux opérations liées à la crémation, les prix étant donnés toutes taxes comprises. La forme du devis doit respecter la réglementation en vigueur.

Le Délégué remettra à chaque famille versant la redevance de crémation, et à toute personne lui faisant la demande, une fiche préalablement agréée par le Délégant précisant les services compris dans la redevance de crémation.

Les modalités d'organisation du service d'accueil des usagers (notamment physique et téléphonique) figurent en partie 1.2 du mémoire technique (annexe 2 du contrat).

V- FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET RELATIONS AVEC LES USAGERS

ARTICLE 14 - DISPOSITIONS GENERALES

Le Délégué assure sous sa responsabilité, à ses risques et périls, le fonctionnement régulier et l'entretien pendant toute la durée du contrat des biens, ouvrages et installations de toute nature faisant l'objet de la délégation (cf. annexe 4 – *Inventaire initial* et annexe 7 – *Modèle de PV de transfert d'un nouvel équipement*).

Il s'engage en conséquence à veiller en permanence à la sécurité, au respect des réglementations et normes en vigueur et à la continuité du service public. Il est seul responsable à l'égard des tiers de l'exploitation des installations et de l'exécution du service public.

L'organisation pratique de l'exploitation et l'entretien des biens entrant dans le périmètre de la délégation relèvent de l'entière responsabilité du Délégué.

L'exploitation des installations devra être assurée notamment suivant les dispositions légales et réglementaires en vigueur régissant l'exploitation des crématoriums, notamment celles visées par les articles R. 2213-34 et suivants, D. 2223-99 et suivants du Code général des collectivités territoriales et R. 1335-9 et suivants du Code de la Santé Publique.

Le Délégué s'engage notamment à réaliser les entretiens afin de garantir la conformité constante du crématorium du Grand Dijon aux prescriptions applicables.

Le Délégué s'engage également à permettre le contrôle des fours tous les 2 ans par les organismes habilités.

En cas d'interruption imprévue, même partielle, pour quelque cause que ce soit, le Délégué doit prendre d'urgence les mesures nécessaires au fonctionnement du service et aviser le Délégué dans les délais les plus courts. Ce délai d'information ne saurait dépasser 12 heures.

Le Délégué est parfaitement informé que le Délégué dispose d'un pouvoir de contrôle de l'exécution de ses missions, pour lui permettre de vérifier que le service public est assuré

conformément aux dispositions contractuelles et dans le respect de la réglementation en vigueur. Les modalités de ce contrôle sont exposées dans le présent contrat.

Outre les modalités de contrôle exposées dans le présent contrat, le Délégrant se réserve le droit de pratiquer des contrôles complémentaires, dont il supportera les coûts.

Par ailleurs, le Délégataire s'engage à respecter et faire respecter le principe d'égalité de traitement des usagers. Notamment le Délégataire doit recevoir et honorer les commandes des agences de funérailles, dûment mandatées par les familles, et autorisées par les textes en vigueur au moment de la commande, à exercer leur activité au titre d'entreprises des pompes funèbres, sans discrimination d'exécution par rapport aux commandes reçues directement des familles.

Aucun document de nature commerciale ne devra être visible dans les locaux du crématorium.

ARTICLE 15 - REGLEMENT DU SERVICE ET AFFICHAGES

1. Le règlement du service du crématorium (annexe 10 du contrat et partie 1.3 du mémoire technique – annexe 2), objet du présent contrat, définit les droits et obligations respectifs du Délégataire et des usagers du service, et précise, notamment, les conditions d'accès au crématorium des personnels de régie, entreprises et associations et de leurs établissements titulaires de l'habilitation prévue à l'articles L. 2223-23 du Code général des collectivités territoriales ainsi que des familles. Il est affiché par les soins du Délégataire à la vue du public dans les locaux d'accueil du public.

Le règlement est arrêté par le Délégrant après avis du Délégataire. Il peut être modifié par le Délégrant à tout moment. Le Délégataire s'engage à appliquer le règlement dès la prise d'effet du présent contrat et pendant toute sa durée.

Un exemplaire du règlement sera délivré par le Délégataire à chaque usager sur simple demande. En outre, le Délégataire informe les usagers des lieux dans lesquels ils peuvent avoir accès aux documents portant sur l'organisation du service, notamment le présent contrat.

Lorsque le règlement est modifié au cours de l'exécution du contrat, les modifications sont portées à la connaissance de chaque usager par le Délégataire.

2. Un affichage spécial des tarifs en vigueur est effectué de manière à être clairement lisible par les usagers notamment dans les locaux d'accueil du public.

3. Le règlement fixant les conditions de sécurité et d'évacuation est soumis aux mêmes dispositions d'approbation et d'affichage que le règlement de service. Il sera soumis à l'approbation du Délégué au moins 1 mois avant le début d'exécution de la présente délégation de service public.

ARTICLE 16 - HORAIRES DU SERVICE

Les horaires d'ouverture du crématorium au public pour l'accueil du public, sauf les dimanches et jours fériés, sont du lundi au samedi de 8h30 à 17h sans interruption.

Le Délégué doit se conformer à toutes les mesures exceptionnelles qui seraient présentées par le Délégué dans des circonstances exceptionnelles notamment en cas d'épidémie.

En tout état de cause, si la crémation des pièces anatomiques d'origine humaine est réalisée pendant les horaires d'ouverture du crématorium du Grand Dijon au public, elle ne devra pas perturber la continuité du service public.

Toute fermeture de l'équipement doit recueillir l'avis exprès du Délégué.

Toute modification des horaires de service en fonction des contraintes et exigences d'exploitation est proposée par le Délégué et validée par l'Autorité Délégante.

ARTICLE 17 - OUVERTURE ET FERMETURE DU SITE

Le Délégué s'engage à fermer les accès du site (cimetière et crématorium) le samedi soir, à les ouvrir les matins des dimanches et jours fériés et à les fermer ces mêmes jours.

Les horaires d'ouverture du site sont les suivants:

- horaires d'été (de la 13^{ème} à la 38^{ème} semaine incluse) : 9h00 à 19h00.
- horaires d'hiver (de la 1^{er} à la 12^{ème} semaine incluse, et de la 39^{ème} à la 52^{ème} semaine incluse) : 9h00 à 17h00.

ARTICLE 18 - CONDITIONS CREMATION

DE

Le Délégué doit pratiquer, dans le crématorium mis à la disposition par la Communauté d'Agglomération Dijonnaise, les crémations des personnes décédées sur le territoire des communes adhérentes à la Communauté conformément à la réglementation en vigueur et sous réserve des capacités techniques.

Conformément à la réglementation en vigueur, la crémation doit avoir lieu 24 heures au moins et 6 jours au plus après l'entrée du corps en France si le décès a eu lieu dans les collectivités d'outre-mer, en Nouvelle-Calédonie ou à l'étranger. Les dimanches et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul de ces délais.

Le jour et l'heure de la crémation sont fixés par le Délégué après entente avec les familles ou la personne qui pourvoit aux obsèques.

Le Délégué doit, 24 heures avant la date de la crémation être en possession de :

- l'autorisation de crémation délivrée par le maire de la commune du lieu de décès ou de mise en bière,
- un écrit certifiant la conformité du cercueil aux normes de crémation (art, R2213-25 du Code général des collectivités territoriales)
- l'extrait d'acte de décès.

Lorsque la mise en bière a lieu à l'extérieur de la ville de Dijon, l'autorisation de transport de corps est remise au Délégué lors de l'arrivée.

Lorsque les familles ont mandaté une agence de funérailles, il appartient à cette dernière, munie de son pouvoir, de constituer un dossier réglementaire de crémation et de le transmettre au Délégué de crématorium 24 heures avant la crémation.

Un registre des entrées fourni par le Délégué et paraphé par Monsieur le Maire de DIJON est tenu par le Délégué qui mentionne:

- le numéro d'ordre des crémations avec l'identité des défunts,
- l'heure de l'introduction du cercueil dans le four,
- l'heure de collecte des cendres à la sortie du four,
- les incidents survenus au crématorium, lors de la crémation,
- la destination des cendres.

Le personnel du crématorium consigne sur un registre spécial toutes les annotations se rapportant à chaque crémation. Ce registre est mis en fin d'année à la disposition du Délégué pour y être contrôlé, un état hebdomadaire est remis au Délégué.

L'accès des locaux techniques est strictement réservé aux Délégués et Délégués.

La crémation de cercueils en bois dur est interdite dans le crématorium de la Communauté d'Agglomération Dijonnaise: seuls des cercueils en bois tendre ou matériau agréé pour la crémation seront acceptés par le Délégué. Le Délégué doit prendre toutes les mesures utiles d'information des agences de pompes funèbres pour assurer le respect de cette disposition.

Toutefois la crémation de cercueils en bois dur sera acceptée dans le cas d'une exhumation en vue d'une crémation.

ARTICLE 19 - FOURNITURE DES URNES CINÉRAIRES

Conformément à la réglementation en vigueur et notamment à l'article L. 2223-18-1 du Code Général des Collectivités territoriales, « après la crémation, les cendres sont pulvérisées et recueillies dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium ».

Le Délégué assure la fourniture gratuite d'un réceptacle simple et digne d'une contenance de quatre (4) litres de cendres (urne cinéraire) portant l'identification du défunt pour recueillir les cendres suivant la réglementation en vigueur et notamment les dispositions de l'article R.2213-38 du Code général des collectivités territoriales.

Le Délégué s'engage à faire parvenir aux opérateurs funéraires un document de communication présentant la possibilité offerte aux familles de bénéficier de la fourniture d'une urne cinéraire. Les caractéristiques des urnes fournies gratuitement aux familles devront y être jointes.

Toutefois, les familles ou leurs mandataires restent entièrement libres de fournir l'urne de leur choix.

ARTICLE 20 - DISPERSION DES CENDRES

Conformément à l'article R.2213-39 du Code général des collectivités territoriales, la dispersion des cendres est subordonnée à l'autorisation du Maire de la Ville de Dijon.

Les familles disposent à leur convenance des cendres à l'issue de la crémation, conformément à la réglementation en vigueur et notamment définie par l'article R.2213-39 du Code général des collectivités territoriales.

Le cas échéant, à la demande des familles, la dispersion des cendres des défunts dans les espaces spécialement affectés à cet effet est assurée à titre gratuit par le Délégué.

Le Délégué doit consigner dans un registre l'identité des personnes dont les cendres auront été dispersées.

Les cendres doivent être conservées gratuitement pendant un délai d'un an maximum dans le local réservé à cet effet au sein du crématorium.

Conformément à la réglementation en vigueur et notamment à l'article R. 2213-38 du Code général des collectivités territoriales, au terme du délai mentionné ci-avant, si l'urne n'est pas réclamée et après mise en demeure par lettre recommandée de la personne qui a pourvu aux funérailles ou, à défaut, du plus proche parent du défunt, les cendres sont dispersées dans l'espace aménagé à cet effet, prévu à l'article R.2223-9 du Code Général des Collectivités Territoriales, après un délai de trente jours ouvrables suivant le retour de l'accusé de réception de la lettre recommandée ou, le cas échéant, de la lettre non remise.

Les étapes de la procédure prévue au premier alinéa sont consignées dans un registre tenu, selon le cas, par le gestionnaire du crématorium ayant réalisé la crémation ou par le responsable du lieu de culte.

L'incinération des différentes fleurs offertes lors des cérémonies est interdite. Elles sont déposées par le Délégué au jardin de dispersion des cendres durant 6 jours au maximum si les familles ne les reprennent pas.

ARTICLE 21 - CREMATION DES PIECES ANATOMIQUES D'ORIGINE HUMAINE

La crémation des pièces anatomique d'origine humaine fait l'objet d'une convention entre le Délégué et chaque établissement producteur de pièces anatomiques respectant la réglementation en vigueur et notamment les prescriptions des articles R. 1335-9 à R.1335-11 du Code général de la santé publique et de l'arrêté du 7 septembre 1999 relatif au contrôle des filières d'élimination des déchets d'activité de soins à risques infectieux et assimilés et des pièces anatomiques.

Traçabilité et suivi administratif des pièces anatomiques.

Le Délégué ne prend en charge les pièces anatomiques en vue de leur élimination que dans la mesure où chacune des pièces fait l'objet d'une identification garantissant l'anonymat, reportée sur le bordereau de suivi « élimination des pièces anatomiques d'origine humaine » (CERFA N 11350*01) émis par le producteur de pièces anatomiques.

En cas de prise en charge des pièces anatomiques, le Délégué renvoie le bordereau au producteur des pièces anatomique dans un délai d'un mois à compter de sa réception.

En cas de refus de prise en charge des pièces anatomiques, pour non compatibilité avec la filière d'élimination, le Délégué prévient sans délai l'établissement producteur et lui renvoie le bordereau de suivi mentionnant les motivations de refus.

Le Délégué signale sans délai tout refus de prise en charge aux services de l'Etat territorialement compétents.

Le Délégué consigne sur un registre spécifique aux pièces anatomiques les informations suivantes:

- date d'arrivée au crématorium du ou des conteneurs;
- identification de l'établissement producteur;
- identification de la pièce anatomique;
- date et heure de la crémation;
- destination des cendres;
- dimension de chaque conteneur.

Un état mensuel est transmis chaque mois au Délégué.

Conditionnement et état des pièces anatomiques.

Le conditionnement des pièces anatomiques d'origine humaine doit respecter les prescriptions prévues au présent article.

A défaut, le Délégué refuse d'assurer la prise en charge des pièces anatomiques.

Les pièces anatomiques doivent être conditionnées individuellement et anonymement dans des sacs en plastique sublimables.

Les pièces anatomiques préalablement conditionnées sont regroupées dans un même sac en plastique sublimable et étanche muni d'un système de fermeture définitif.

Le sac en plastique étanche contenant l'ensemble des pièces anatomiques est placé dans un conteneur en bois tendre de 18 mm d'épaisseur, étanche et ne comportant de pièces métalliques ou de matériaux non sublimables.

Le conteneur en bois est pourvu d'au-moins deux poignées en matériau sublimable permettant une manutention de nature à respecter les conditions en matière de législation sur la sécurité du travail.

Les conteneurs ne doivent en aucun cas contenir d'objets métalliques ou en verre, de liquides volatiles ni de déchets qui ne représenteraient pas le caractère de pièces anatomiques d'origine humaine.

Le poids total de chaque conteneur ne peut dépasser 60 kg. Le poids doit être inscrit sur chaque conteneur. Un contrôle sera effectué et conduira à un refus de crémation en cas de dépassement du poids maximum de 60kg.

Etat des pièces anatomiques.

Le Délégué ne prend en charge la crémation des pièces anatomiques d'origine humaine que dans la mesure où elles ne sont pas formolées et où elles ne contiennent pas de prothèse renfermant des radioéléments artificiels tels que, par exemple, les piles.

Crémation des pièces anatomiques.

Ce type de crémation doit être effectué de façon à ne pas perturber la continuité du service public dans un délai de 24 heures après la prise en charge.

Destination des cendres issues de la crémation des pièces anatomiques.

Les cendres provenant de la crémation des pièces anatomiques d'origine humaine sont dispersées gratuitement par le Délégué à l'endroit spécialement prévu à cet effet dans le cimetière intercommunal de l'Agglomération Dijonnaise.

ARTICLE 22 - CREMATION DES RESTES MORTELS DES CORPS EXHUMES

Le Délégué assure la crémation des restes mortels provenant de corps exhumés conformément à la réglementation en vigueur et en particulier des articles R. 2223-6 et R. 2213-37 du Code Général des Collectivités Territoriales, dans les conditions définies ci-dessous.

La crémation après exhumation ne peut porter que sur un corps provenant d'une concession familiale, après autorisation délivrée sur demande écrite de la famille du défunt.

L'autorisation d'exhumation demandée par la famille doit être jointe au dossier de demande de crémation.

Le Délégué ne procède à la crémation des corps exhumés que s'il est en possession, 24 heures avant la date de crémation :

- de l'autorisation de crémation des restes exhumés prévue à l'article R.2213-37 du Code général des collectivités territoriales,

- d'une attestation de la famille du défunt précisant que la personne décédée n'était pas porteuse d'une prothèse renfermant des radioéléments artificiels tels que, par exemple, les piles.

En aucun cas il ne sera admis la crémation des restes mortels issus des ossuaires des cimetières.

Les cendres des restes exhumés sont déposées dans un columbarium, dans l'ossuaire ou dispersées dans le lieu spécialement affecté à cet effet et prévu à l'article R. 2223-9 du Code général des collectivités territoriales.

ARTICLE 23 - CREMATION DES PERSONNES DENUÉES DE RESSOURCES SUFFISANTES

La crémation du corps d'une personne dénuée de ressources suffisantes domiciliée ou décédée sur le territoire d'une Commune appartenant à la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise sera prise en charge par ladite Commune sur la base d'un tarif spécifique défini dans la grille tarifaire de l'annexe 14 – AF3 (compte d'exploitation prévisionnel et autres annexes financières – détail des tarifs) et également à la partie 1.12 du mémoire technique (annexe 2) du présent contrat.

Ce tarif pourra être indexé annuellement dans les conditions précisées à l'article 42 (Fixation des tarifs) et respectera les principes suivants :

Chaque Commune appartenant à la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise aura droit chaque année à un nombre de crémations gratuites pour les personnes dénuées de ressources suffisantes domiciliées ou décédées sur le territoire du Grand Dijon, limité par commune suivant la règle suivante :

- Si la population de ladite commune est inférieure à 5 % population totale de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise, la commune aura droit à une (1) prestation gratuite par an ;
- Si la population de ladite commune est comprise entre 5% et 20% de la population totale de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise, la commune aura droit à deux (2) prestations gratuites par an ;
- Si la population de ladite commune est comprise entre 20% et 50% de la population totale de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise, la commune aura droit à trois (3) prestations gratuites par an ;
- Si la population de ladite commune est supérieure à 50% de la population totale de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise, la commune aura droit à quatre (4) prestations gratuites par an.

Au-delà de ces quotas, le tarif appliqué sera de 50% du tarif adulte sans cérémonie, dans les conditions précisées à l'article 42 (Fixation des tarifs).

ARTICLE 24 - OCCUPATION DES SALLES DE CEREMONIE ET DE CONVIVIALITE

24.1 Occupation des salles de cérémonie

Le Délégué est chargé de tenir le planning de réservation des salles de cérémonie.

La redevance de crémation donne droit à l'occupation et à l'utilisation, par les familles, de la salle de cérémonie préalablement à la crémation.

L'heure de début de la cérémonie étant fixée d'avance avec le mandataire de la famille, le délai d'attente pour la famille entre l'heure planifiée et l'heure effective de début de la cérémonie est fixé à 5 minutes.

Cependant les salles de cérémonies peuvent également être utilisées pour l'organisation de cérémonies préalables à des funérailles autres que la crémation au crématorium de la Communauté d'Agglomération Dijonnaise (inhumation ...).

Dans les conditions fixées à l'article 1-3 (activités complémentaires) du présent contrat, les salles de cérémonies peuvent également être mises à disposition pour l'organisation de réunions non relatives à une opération non funéraire (réunions d'information pour les professionnels de santé ou du secteur cinéraire...), à la condition que celles-ci soient en lien avec les activités du crématorium, conformes à l'ordre public et dénuées de vocation commerciale ou publicitaire. Ces réunions ne doivent pas perturber ou pénaliser le déroulement des opérations de crémation et des cérémonies;

Afin de mettre l'autorité Déléguée en mesure de contrôler le respect de la vocation funéraire et la conformité à l'ordre public, le Délégué devra la tenir informée de l'objet des réunions dans le 20 jours précédant la tenue de la réunion. En cas de non respect de cette obligation d'information, une pénalité pourra être appliquée dans les conditions de l'article 56 (sanctions pécuniaires et pénalités) du présent contrat.

24.2 Occupation des salles de convivialité

Le Délégué procédera à l'installation dans les salles de convivialité de distributeurs de boissons chaudes ou froides.

A l'issue des cérémonies, le Délégué orientera les familles vers les salles de convivialité.

La mise à disposition des salles de convivialité à l'issue des cérémonies (précédant ou non une crémation) se fait sans surcoût pour les familles.

Les salles de convivialité pourront être louées pour des réunions de famille (anniversaire de décès par exemple...) ne faisant pas suite à une cérémonie.

Le Délégué mettra en place, dans les conditions fixées à l'article 26 (service traiteur) du présent contrat, un service traiteur qui pourra être proposé aux familles dans ces occasions.

ARTICLE 25 - ORGANISATION DES CEREMONIES

Le Délégué est chargé de l'organisation matérielle des cérémonies se déroulant dans les salles (déplacement des cercueils, installation des fleurs, fonctionnement de la sonorisation...). La nature et le déroulement des cérémonies figurent à la partie 1.4 du mémoire technique (annexe 2 du contrat).

Le Délégué devra être en mesure d'assurer l'organisation de deux cérémonies simultanément.

En outre la redevance de crémation comprend, à la demande des familles, l'organisation et l'animation par le Délégué d'un recueillement d'une durée de 45 minutes au maximum, préalable à la mise à la flamme.

ARTICLE 26 - SERVICE TRAITEUR

1. Le Délégué assurera un service traiteur à destination des usagers (avec ou sans intervention des opérateurs funéraires).

2. Les modalités, d'organisation et de promotion du service sont indiquées à la partie 1.5a du mémoire technique (annexe 2 du contrat), comme suit :

Atrium propose dans le cadre de la mise à disposition gratuite de la salle de convivialité deux types de prestation de collation :

- La collation simple :
 - viennoiseries et/ou canapés sucrés ou salés (4 pièces par personne)
 - boissons chaudes à prendre aux distributeurs (sans paiement, jetons fournis)
 - une fontaine à eau est en salle de convivialité
 - jus de fruits et eau gazeuse en salle
 - 8€ / personne TTC, minimum 30 personnes
 - service assuré sous réserve de commande 24h avant l'heure de la collation

- La collation par traiteur :
 - plateau repas individuel, minimum 30 personnes,
ou
 - buffet, minimum 20 personnes

 - une fontaine à eau est en salle de convivialité
 - boissons chaudes à prendre aux distributeurs (sans paiement ou jetons fournis)

 - tarifs TTC:
 - o prestation traiteur refacturée à l'euro
 - o forfait intendance, entretien, boissons chaudes et froides : 90€ TTC
 - service assuré sous réserve de commande 48h avant l'heure de la collation

Un agent d'Atrium désigné, est responsable du service.

3. Diffusion de l'information

Tous les moyens de communication, par ailleurs définis, seront utilisés pour faire connaître le service auprès des opérateurs de pompes funèbres mais aussi des usagers.

Devis gratuit sur demande.

ARTICLE 27 - RECYCLAGE DES RESIDUS RECUEILLIS APRES LES OPERATIONS DE CREMATION

Le Délégué fera son affaire du recyclage des résidus recueillis après les opérations de crémations.

A cet effet, le Délégué sera chargé de collecter et transmettre au Délégué lesdits résidus.

ARTICLE 28 - CONTINUITE INTERRUPTION DU SERVICE

ET

Le Déléataire est tenu de garantir la continuité du service, sauf en cas de force majeure.

Les engagements du Déléataire en matière de continuité du service, d'astreinte, de gestion des conflits collectifs du travail, d'information des usagers en pareil cas figurent en partie 1.6 du mémoire technique (annexe 2 du contrat).

Aucune Partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation au titre du présent contrat, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulterait directement d'événements intervenant à tout moment pendant la durée du contrat et présentant les caractéristiques de la Force majeure.

Un cas de Force majeure désigne tout événement présentant cumulativement un caractère d'extériorité, d'irrésistibilité et d'imprévisibilité pour la Partie affectée tel qu'admis par la jurisprudence des juridictions administratives françaises.

La charge de la preuve de l'existence et de l'effet de ces circonstances exonératoires incombe à la partie qui s'en prévaut.

Si une partie invoque la survenance d'un événement de Force majeure, elle le notifie immédiatement par écrit à l'autre partie en précisant la nature de l'événement, le ou les retards en résultant ou susceptibles d'en résulter ainsi que toutes les conséquences de cet événement sur l'exécution du contrat et les mesures envisagées pour en atténuer les effets.

La partie réceptrice de la notification notifie dans le délai d'un (1) mois maximum à l'autre partie sa décision quant à l'existence et aux effets de l'événement de Force majeure.

La Partie qui invoque un événement de Force majeure doit prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses obligations.

La Partie qui, par action ou omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un événement présentant les caractéristiques de la Force majeure n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'événement aurait provoqués si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

La grève du personnel, la survenance d'émeutes, de grèves durables, de conflits armés, de variations dans les conditions économiques du contrat, de même que la défaillance d'un ou plusieurs équipements de production ou de stockage ne constituent pas un cas de force majeure et n'entraînent aucune limitation de responsabilité pour les parties. En revanche, si ces événements persistent dans leur durée, ils pourront, dans les cas prévus par les juridictions administratives, constituer une imprévision.

En dehors de la survenance d'un événement présentant les caractères de la Force majeure, aucune Partie n'est déliée de ses obligations au titre du présent contrat à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance d'évènements qui échappent à son contrôle.

Enfin, si le cas de force majeure dure plus de 90 jours, les parties se concerteront pour décider s'il y a lieu ou non à résiliation de la présente convention. Les conditions d'indemnisation seront celles prévues à l'article 61 du présent contrat (*Résiliation pour cas de force majeure prolongée*).

ARTICLE 29 - ACTIONS **DE** **COMMUNICATION DU DELEGATAIRE**

1. Le Délégué conçoit et édite les brochures comportant des informations relatives au Crématorium du Grand Dijon au début de la délégation.

Les documents de promotion du crématorium réalisés par le Délégué devront être préalablement soumis à l'agrément exprès du Délégué préalablement à leur publication et diffusion. A cet effet, ils seront communiqués par le Délégué au Délégué avant leur date prévisionnelle de publication.

En cas de non transmission dans les délais prévus ci avant des documents de promotion du crématorium, le Délégué peut appliquer la pénalité prévue à l'article 56 du présent contrat (*Sanctions pécuniaires et pénalités*).

Le Délégué s'engage à faire parvenir aux opérateurs funéraires un document de communication présentant les prestations qu'il réalise (notamment la possibilité offerte aux familles de bénéficier de la fourniture gratuite d'une urne cinéraire telle que prévue à l'article 19 du présent contrat (*fourniture des urnes cinéraires*)), ainsi que leur grille tarifaire.

En cas de non transmission du document de communication ci avant mentionné aux opérateurs funéraires, le Délégrant peut appliquer la pénalité prévue à l'article 56 du présent contrat (*Sanctions pécuniaires et pénalités*).

Le Délégataire s'engage par ailleurs à afficher, de manière claire et visible pour les usagers, le contenu précis et la grille tarifaire de ses prestations dans les locaux du crématorium (cf. également article 15 du présent contrat (*règlement du service et affichages*)).

En cas de non respect par le Délégataire de cette obligation, le Délégrant peut appliquer la pénalité prévue à l'article 56 du présent contrat (*Sanctions pécuniaires et pénalités*).

2. Les actions de communication que le Délégataire entend mettre en œuvre figurent en partie 1.7 du mémoire technique (annexe 2 du contrat).

Les actions de communication que le Délégataire entend mettre en œuvre conformément à ce qu'il a prévu à son mémoire technique (annexe 2 – partie 1.7) sont notamment les suivantes :

- les actions de communication portant sur la fourniture des urnes cinéraires,
- les mesures que le Délégataire compte mettre en œuvre pour faire connaître le service traiteur auprès des usagers ainsi que les moyens de communication mis en œuvre auprès des opérateurs pour développer le service traiteur prévu à l'article 26 du présent contrat,
- les mesures que le Délégataire compte mettre en œuvre pour porter à la connaissance des usagers l'ouverture du crématorium le samedi,
- les actions de communication sur la présentation du contenu précis de ses prestations et ses tarifs aux usagers.

ARTICLE 30 - MODALITÉS DE PAIEMENT

Le Délégataire est tenu d'accepter, pour l'acquittement des droits, l'ensemble des moyens de paiement d'usage courant en Euro.

Deux origines de paiement coexistent :

- le paiement par les professionnels : opérateurs de pompes funèbres ou les producteurs de pièces anatomiques et autres. Dans ce cas le paiement intervient au comptant sur facture par chèque ou virement bancaire. (Un acompte pourra être demandé à l'acceptation du devis) ;

- le paiement direct par les usagers quelle que soit la prestation se fait sous forme de monnaie, chèque ou carte bleue (terminal au crématorium avec un minimum de 100€).

Les distributeurs de boisson ou autre sont à paiement par pièces et rendent la monnaie.

ARTICLE 31 - FACILITES D'ACCES

Les agents du Délégrant pour exercer leur contrôle, les services de secours dans l'exercice de leurs fonctions ont un accès libre au crématorium, objet du présent contrat, sur présentation d'un titre personnel.

VI- VISITES

ARTICLE 32 - VISITE DES INSTALLATIONS DU SERVICE PAR DES TIERS

Les visites ont lieu sur l'initiative du Délégrant ou d'un autre organisme après acceptation par le Délégrant. Les dates sont choisies de sorte que ces visites ne perturbent pas l'exploitation du service. Le Déléataire prend toute disposition utile pour garantir la sécurité des visiteurs. Il peut limiter le périmètre de la visite si les conditions l'imposent.

Le Déléataire accueille les visiteurs et tient à leur disposition une personne compétente pour les accompagner, leur présenter les ouvrages et répondre à leurs questions, le cas échéant, en complément du guide choisi par le Délégrant.

Si le Délégrant lance une procédure de mise en concurrence en vue d'une nouvelle convention de délégation de service public ou une autre procédure emportant une mise en concurrence, le Délégrant peut organiser des visites de toute installation déléguée au titre du présent contrat. Lors de ces visites, le Déléataire, qu'il soit ou non également candidat, pourra être présent mais devra rester silencieux, sauf pour répondre à des questions formulées par un représentant du Délégrant.

VII- TRAVAUX

ARTICLE 33 - REGLES GENERALES RELATIVES AUX TRAVAUX

Le Déléataire s'engage sur un programme prévisionnel de petits travaux défini dans l'annexe 14 - AF5bis « Programme prévisionnel d'investissement concernant le mobilier et le matériel ».

Le Déléataire et le Délégrant appliquent les règles suivantes pour la réalisation des travaux entrant dans le cadre du présent contrat :

- le Déléataire doit informer le Délégrant sans délai des travaux qu'il a programmés sur les ouvrages et installations du service ou des travaux qu'il a dû effectuer en urgence ;
- les travaux réalisés par le Déléataire sont exécutés dans les règles de l'art et respectent, lorsque celles-ci existent, les normes et prescriptions techniques d'origine réglementaire ou spécifiées par les constructeurs et fournisseurs. Le Déléataire applique, s'il y a lieu, les règles relatives à la coordination en matière d'hygiène et de sécurité sur les chantiers ;
- le Déléataire tient à la disposition du Délégrant la description de tous les travaux réalisés dans le cadre du contrat et le montant détaillé de ces opérations, chantier par chantier ;
- lorsque les travaux sont sous-traités à des tiers dans les conditions définies à l'article 5 du présent contrat (Subdélégation et cession du contrat), les conditions d'attribution et de paiement doivent garantir la transparence des opérations. Si ces travaux ne font pas l'objet d'une mise en concurrence, les justifications du prix fixé sont tenues à la disposition du Délégrant ;
- les travaux doivent être exécutés en tenant compte des autres installations voisines. Des demandes de renseignements et des déclarations d'intention de commencement de travaux doivent être adressées aux exploitants de ces installations dans les conditions fixées par la réglementation applicable ;
- le Déléataire peut être admis à soumissionner dans les conditions fixées par la loi et la jurisprudence aux appels d'offres lancés par le Délégrant pour la dévolution de travaux ;

- tous les travaux réalisés par le Délégrant à ses frais sont passés et réalisés conformément à la réglementation en vigueur applicable à la matière.

Les ouvrages sont conçus et exécutés en tenant compte des informations ainsi recueillies.

Chaque fois que possible, une coordination des travaux est mise en place sous la direction du Délégrant ou sous celle d'un conducteur d'opération.

ARTICLE 34 - TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE

Les travaux d'entretien et de maintenance comprennent toutes les opérations normales qui sont nécessaires pour assurer en permanence la continuité du service public et le maintien en état des installations du service jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rendent nécessaires des travaux de renouvellement et de rénovation. Tous les travaux d'entretien sont réalisés par le Délégataire à ses frais. Les remplacements à réaliser en raison du non entretien des installations par le Délégataire sont à la charge de celui-ci.

Le nettoyage et l'entretien sont à la charge du Délégataire, qui s'engage à les effectuer ou à les faire effectuer aussi souvent que nécessaire. Ils sont effectués en conformité avec les réglementations en vigueur, notamment avec les règles d'hygiène et de sécurité.

La qualité des équipements, la totalité des réparations des matériels, installations et équipements sont à la charge du Délégataire et ce quelle que soit leur importance.

Les travaux rentrant dans cette catégorie sont notamment :

- le bon entretien et la maintenance des installations et biens mis à disposition par la Communauté, notamment pour les fours de crémation, ces derniers seront couverts par une garantie totale qui couvrira l'ensemble des risques liés à l'activité, y compris le remplacement des briquetages, autant de fois que nécessaire.
- les travaux à caractère locatif de réfection partielle d'étanchéité, d'enduits, de peintures tels que définis ci-dessous, à l'exclusion des travaux de remise en état complète, rénovation de gros œuvre, de ravalement et de renouvellement incombant au Délégrant.
- Nettoyage des ouvrages, locaux et de leurs abords immédiats,

- Peintures intérieures des ouvrages de génie civil quelle que soit la surface,
- Peinture des portes et huisseries,
- Réparation des éclats de béton,
- Peintures extérieures des ouvrages de génie civil sur une surface inférieure à 10 m²,
- Réfection localisée des revêtements, enduits, d'étanchéité, des toitures sur une surface inférieure à 10 m²,
- Remplacement des huisseries, serrureries, grilles d'aération, carreaux cassés,
- Surveillance et nettoyage des équipements ;
- Vidanges et vérifications périodiques nécessaires ainsi que les contrôles de sécurité prescrits pour certains équipements ;
- Réglages et essais des équipements ;
- Fourniture et gestion du stock de petit matériel, de pièces de rechange telle que visserie, boulonnerie, roulement, etc. et de pièces d'usure ;
- Entretien et renouvellement de l'outillage ;
- Réparation des équipements défectueux ;

Toutes opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène, la propreté, l'esthétique des installations et de leurs parvis et abords immédiats et leur intégration dans l'environnement.

Le Délégué tient à jour un registre d'entretien et de maintenance qu'il doit présenter à la demande du Délégué.

ARTICLE 35 - TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT

Les travaux de renouvellement entrant dans le cadre du présent contrat comprennent toutes les opérations - autres que celles d'entretien préventif et curatif - qui consistent à remplacer ou à réhabiliter les biens du service en cas d'usure ou de défaillance dont notamment :

- le renouvellement du génie civil, des bâtiments,
- le renouvellement des fours de crémation,

- le renouvellement des espaces verts,

Dans le cadre de sa mission générale de conseil, le Délégué fournit à cette occasion au Délégué tout renseignement utile à la programmation et à la réalisation des opérations de renouvellement ou de modernisation dont le Délégué a la charge. Cette mission n'inclut pas la maîtrise d'œuvre qui n'est pas du ressort du Délégué. Le Délégué rédige un programme prévisionnel de renouvellement, annexé au présent contrat.

Les nécessités de renouvellement imprévisibles apparues en cours d'année sont présentées au Délégué dans les meilleurs délais.

➤ **Répartition des travaux de gros entretien et de renouvellement entre le Délégué et son Délégué**

L'ensemble des travaux de gros entretien et de renouvellement sont à la charge du Délégué à l'exception :

- de ceux mis à la charge du Délégué dans les conditions de l'article 34 du présent contrat (article 34 : *travaux d'entretien et de maintenance*) ;
- du renouvellement du mobilier nécessaire au bon fonctionnement et à la qualité du service ;
- du renouvellement du matériel nécessaire au bon fonctionnement et à la qualité du service.

Durant la délégation, le Délégué met en œuvre le programme de renouvellement et de gros entretien (chiffré et détaillé des immobilisations et du provisionnement afférent à ce programme) figurant en annexe 14 – AF5 du présent contrat (compte d'exploitation prévisionnel et autres annexes financières).

Le Délégué provisionne annuellement dans les comptes de la délégation des sommes sous forme de dotation, conformément à l'annexe 14 (*Compte d'exploitation prévisionnel et annexes financières*) du présent contrat couvrant les montants nécessaires au renouvellement du matériel et du mobilier.

Chaque année, le Délégué indique dans le rapport annuel prévu à l'article 52 (*Rapport annuel du Délégué*) les opérations de renouvellement réalisées et les dépenses correspondantes. Il ajuste également le plan prévisionnel de renouvellement sur la durée restante du contrat.

Le Déléataire tient à disposition du Délégant tous les justificatifs nécessaires sur les opérations de renouvellement réalisées.

Le cas échéant, en fin de contrat, le Déléataire reverse au Délégant le solde de la dotation de renouvellement non consommé. Ce montant devient exigible à compter de la remise par le Déléataire du compte rendu annuel portant sur la dernière année d'exploitation.

ARTICLE 36 - EXECUTION D'OFFICE DE TRAVAUX, DE FOURNITURES OU DE PRESTATIONS DE SERVICES

Faute pour le Déléataire de pourvoir à l'entretien des ouvrages et installations du service ou au renouvellement, mis à sa charge, le Délégant peut faire procéder, aux frais du Déléataire, à l'exécution d'office des travaux nécessaires au fonctionnement du service, une semaine après une mise en demeure restée sans effet. La même procédure peut être employée en cas de malfaçons de toutes natures.

En cas d'urgence, même simple, ce délai peut être réduit à vingt-quatre heures.

Durant cette période d'une semaine ou de vingt-quatre heures, le Déléataire peut consulter les pièces de son dossier pouvant être utiles à sa défense. Il peut formuler par tout moyen ses observations, par écrit ou par oral. Il dispose à cet effet du droit d'être reçu par un représentant du Délégant. Lors de cette phase contradictoire, le Déléataire peut aussi formuler toute observation de nature à faire diminuer le coût qui résultera, pour lui, de cette exécution d'office.

Les stipulations du présent article s'appliquent également aux prestations de services et aux fournitures nécessaires au bon fonctionnement du service et notamment à sa continuité.

Le coût qui résulte pour le Délégant de ces exécutions d'office est intégralement à la charge du Déléataire.

A ce titre, le Délégant peut faire appel à la garantie bancaire prévue à l'article 55 (*garanties*) du présent contrat.

ARTICLE 37 - AUTORISATIONS ET DECLARATIONS D'URBANISME OU DANS LE CADRE D'AUTRES PROCEDURES

Pour les ouvrages réalisés par le Délégrant, le Délégataire est considéré comme exploitant venant à la suite du Délégrant.

Le Délégataire fait en tant qu'exploitant son affaire de la délivrance des autorisations administratives (urbanismes, installations classées pour la protection de l'environnement, installations ouvrages travaux et activités au titre de la loi sur l'eau, etc.) nécessaires au titre des ouvrages qui lui sont confiés.

ARTICLE 38 - DEVOIR DE CONSEIL DU DELEGATAIRE DANS LE CADRE DES TRAVAUX REALISES SOUS MAITRISE D'OUVRAGE DU DELEGANT

Le Délégataire a le devoir de suivre l'exécution des travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du Délégrant, sans compensation financière. En conséquence :

- le Délégataire doit être informé et invité par le Délégrant à formuler un avis sur tous les travaux concernant le service dont le Délégrant est maître d'ouvrage pour lesquels il n'est pas attributaire dans le cadre d'une autre procédure de mise en concurrence.
- il peut être consulté sur l'avant-projet des travaux à exécuter, notamment lorsque l'exécution des travaux risque de nuire à la permanence du service ou que ces travaux nécessitent que des précautions particulières soient prises à proximité des installations du service, ou s'il s'agit de raccordement à des ouvrages en service.
- si le demandeur de travaux demande à ce que les nouveaux ouvrages soient incorporés au domaine public du Délégrant, celle-ci réservera par convention avec le demandeur les droits de contrôle du Délégataire sur la bonne exécution des ouvrages.
- il a libre accès aux chantiers et peut être invité aux réunions de chantier. Au cas où il constate quelque omission ou malfaçon d'exécution susceptible de nuire au bon fonctionnement du service, il le signale au Délégrant par écrit dans le délai le plus court possible et, au maximum, dans les cinq jours calendaires à compter de la date à laquelle il a fait ces constatations.

- le Délégataire est invité à assister aux réceptions et autorisé à présenter ses observations qui sont consignées au procès-verbal. Faute d'avoir signalé au Délégant ses constatations d'omission ou de malfaçon en cours de chantier, ou d'avoir présenté ses observations lors de la réception, le Délégataire ne peut refuser de recevoir et d'exploiter les ouvrages dans les conditions du présent contrat.
- le Délégataire, ayant eu pleine connaissance des avant-projets et ayant pu suivre l'exécution des travaux, ne peut, à aucun moment, invoquer ces dispositions pour se soustraire aux obligations de la présente délégation. Toutefois, le Délégataire est autorisé, soit directement, soit par l'intermédiaire du Délégant, à exercer les recours ouverts à celle-ci vis-à-vis des entrepreneurs et fournisseurs par la législation en vigueur.

Le droit de regard et le devoir de conseil institués au profit du Délégataire ne constituent pas une mission d'assistance au Délégant et n'ouvrent droit à aucune rémunération distincte de celle perçue auprès des usagers ni à aucune indemnité.

ARTICLE 39 - REMISE DES OUVRAGES EN COURS DE CONTRAT

- Cas des travaux réalisés en maîtrise d'ouvrage du Délégant

Pendant la réalisation des travaux, le Délégataire poursuit l'exploitation des ouvrages. Une fois les travaux réalisés, le Délégant informe le Délégataire un mois avant la remise des nouveaux équipements afin de procéder à la réception, à l'établissement du procès-verbal et à l'intégration des ouvrages dans l'inventaire.

VIII- REGIME FINANCIER

ARTICLE 40 - REMUNERATION DU DELEGATAIRE ET EQUILIBRE FINANCIER

Le Délégué assure la gestion du service délégué à ses risques et périls.

Le Délégué doit gérer le service de façon à assurer l'équilibre des comptes.

Cet équilibre a été déterminé selon un compte de résultat prévisionnel sur l'ensemble de la durée de la Délégation, année par année, joint à l'Annexe 14 du présent contrat (Compte d'exploitation prévisionnel et autres annexes financières) à titre de référence et correspondant à des conditions d'exploitation que le Délégué s'engage à ne pas modifier sans en avoir préalablement informé le Délégué.

1. Produits de la délégation

En contrepartie de ses obligations dans le cadre du présent contrat et en rémunération des services qu'il rend aux usagers, le Délégué est autorisé à percevoir des recettes correspondant à toutes prestations de service qu'il serait amené à fournir dans le cadre de ses missions.

Les recettes de la Délégation sont constituées notamment :

- des produits liés aux crémations et aux cérémonies de recueillement ;
- des produits liés aux activités complémentaires définies à l'article 1.3 du présent contrat (activités complémentaires).

Le Délégué est également autorisé à percevoir toutes les recettes accessoires telles qu'indemnités d'assurances, subventions et indemnités qui lui seraient attribuées par d'autres organismes que le Délégué et produits financiers.

2. Charges de la délégation

Afin de permettre la bonne exploitation du service, le Délégué supporte toutes les charges d'exploitation relatives à la gestion de celui-ci.

Parmi celles-ci, peuvent notamment être citées, sans que la liste ci-après ne soit ni exhaustive ni limitative :

- les charges liées à l'emploi des personnels permanents et non permanents nécessaires au fonctionnement du service ;
- la redevance d'occupation domaniale versées au Délégrant, telle que définie dans l'article 41 du présent contrat (redevance d'occupation domaniale) ;
- les dotations aux provisions liées aux obligations de renouvellement à la charge du Délégataire ;
- les charges liées aux investissements pris en charge par le Délégataire ;
- les charges liées à l'entretien et à la maintenance des fours de crémation ;
- les achats de fournitures, consommables et d'énergie ;
- les charges d'assurances ;
- les charges de fonctionnement administratif ;
- les charges de communication ;
- les charges éventuelles de locations ;
- les impôts, taxes et redevances de toutes natures auxquels sont assujettis le service public délégué et/ou le Délégataire notamment la Contribution Economique Territoriale, à l'exception de la Taxe Foncière.
- Les frais de structure et/ou de siège : charges d'assistance technique, frais de gestion ou d'abonnement Groupe de prestations mutualisées faisant l'objet de convention.

ARTICLE 41 - REDEVANCE D'OCCUPATION DOMANIALE

Le Délégué versera au Délégué, chaque année, une redevance d'occupation domaniale (RODP) qui se compose d'une part fixe et d'une part variable, calculée en fonction des recettes d'exploitation annuelles de l'année n.

1. Part fixe de la redevance

La part fixe de la redevance d'occupation domaniale vise à couvrir les charges d'investissement (intérêts et amortissement), les charges administratives et de contrôle, ainsi que la taxe foncière supportées par le budget annexe crématorium du Grand Dijon au titre des biens mis à disposition du Délégué. Son montant est fixé à 150.000 € annuels, nets de taxes.

Elle sera versée par quart chaque trimestre à la Communauté d'Agglomération, au plus tard le 15 février, le 15 mai, le 15 août et le 15 novembre.

2. Part variable de la redevance

La part variable de la redevance d'occupation domaniale vise à couvrir les avantages de toute nature procurés au Délégué par l'occupation du domaine public au titre des activités de crémation et des activités complémentaires. La part variable de la redevance d'occupation domaniale sera nette de taxes.

Pour l'année n, elle est calculée en fonction de seuils par tranches des recettes totales de la délégation de l'année n. Les seuils de recettes sont fixés comme suit (annexe n°14 du contrat – compte d'exploitation prévisionnel et autres annexes financières).

- Pour la part des recettes totales inférieure à 750.000€ HT, le Délégué consacrera 29% de cette part à la redevance variable.
- Pour la part des recettes totales comprise entre 750.000 HT et 800.000 € HT, le Délégué consacrera 33% de cette part à la redevance variable
- Pour la part des recettes totales comprise entre 800.000€ HT et 850.000 € HT, le délégué consacrera 40% de cette part à la redevance variable

- Pour la part des recettes totales supérieure à 850.000 € HT, le délégataire consacrera 45% de cette part à la redevance variable.

Les recettes prises en compte sont les recettes tarifaires issues des crémations et cérémonies, les recettes liées aux activités complémentaires du Délégataire définies à l'article 40-1 (*Rémunération du Délégataire et équilibre financier – Produits de la délégation*), ainsi que les produits financiers.

Un premier versement au titre de la part variable de l'année n est effectuée chaque année, au plus tard le 15 février n, à la Communauté d'Agglomération sur la base des recettes totales de la délégation de l'exercice en cours figurant dans le compte d'exploitation prévisionnel annexé au présent contrat, indexées selon la formule d'indexation figurant à l'article 42 (*fixation des tarifs*) du présent contrat.

Le Délégataire fournit dans son Rapport annuel tous les justificatifs sur les recettes totales de la délégation effectivement perçues permettant de justifier du niveau de la redevance.

Si les recettes totales prévisionnelles indexées de l'année n sont inférieures aux recettes totales réelles de l'année n, le solde en résultant sera versé par le Délégataire au Délégrant au plus tard le 30 juin n+1.

Si les recettes totales prévisionnelles indexées de l'année n sont supérieures aux recettes totales réelles de l'année n, le solde en résultant sera versé par le Délégrant au plus tard le 30 juin n+1.

ARTICLE 42 - FIXATION DES TARIFS

1. Les principes de fixation des tarifs

La fixation des tarifs doit respecter le principe d'égalité de traitement des usagers ainsi que les règles du droit de la concurrence.

La grille tarifaire de l'année 2012 figure en annexe 14-AF3 (compte d'exploitation prévisionnel et autres annexes financières) du présent contrat. Elle présente les tarifs des crémations et des activités complémentaires approuvés par le Délégrant à la date de signature du présent contrat.

en € HT, valeurs 1er janvier 2012

la première indexation des tarifs aura lieu à partir du 1er janvier 2013

	Tarifs HT	TVA 19,6%	Tarifs TTC
CREMATIONS			
Crémation d'adulte (sans cérémonie)	364,6 €	71,5 €	436,0 €
Crémation d'adulte (avec cérémonie standard)	447,3 €	87,7 €	535,0 €
Crémation d'adulte (avec cérémonie personnalisée)	493,3 €	96,7 €	590,0 €
Crémation d'un cercueil après exhumation (sans cérémonie) :			
1- Cercueil inhumé depuis moins de 5 ans	364,6 €	71,5 €	436,0 €
2- Cercueil inhumé depuis plus de 5 ans	182,3 €	35,7 €	218,0 €
Crémation d'un cercueil après exhumation (avec cérémonie) :			
1- Cercueil inhumé depuis moins de 5 ans	447,3 €	87,7 €	535,0 €
2- Cercueil inhumé depuis plus de 5 ans	223,7 €	43,8 €	267,5 €
Crémation de pièces anatomiques :			
1- Container de 60 kg à 200 L maximum	447,3 €	87,7 €	535,0 €
2- Container de 30 kg à 100 L maximum	223,7 €	43,8 €	267,5 €
Crémation d'enfant (moins de 12 ans)	0,0 €	0,0 €	0,0 €
Crémation de sapeur-pompier (décès en service commandé)	0,0 €	0,0 €	0,0 €
Crémation de personne dénuées de ressources suffisantes domiciliée ou décédée sur le territoire du Grand Dijon (gratuit selon nombre défini par commune au-delà: 50% du tarif adulte sans cérémonie)	182,3 €	35,7 €	218,0 €
ACTIVITES COMPLEMENTAIRES			
Location de salle de convivialité pour une réunion de famille	46,8 €	9,2 €	56,0 €
Location salle de cérémonie seule :			
1- 45 minutes	73,6 €	14,4 €	88,0 €
2- 1h30minutes	120,4 €	23,6 €	144,0 €
Cérémonie standard (sans crémation)	60,2 €	11,8 €	72,0 €
Cérémonie personnalisée (sans crémation)	100,3 €	19,7 €	120,0 €
Conservation des urnes au-delà de 6mois (/mois supp)	0,0 €	0,0 €	0,0 €
Service traiteur - Collation simple (minimum 30pers)	6,7 €	1,3 €	8,0 €
Service traiteur: Buffet ou plateaux repas			
Forfait intendance, entretien, boissons (par prestation):	75,3 €	14,7 €	90,0 €
Service traiteur (par personne) Buffet ou plateaux repas (minimum 30 ou 20 pers):prix refacturé à leuro selon formule	0,0 €	0,0 €	0,0 €

NB: les prix des crémations incluent la remise de l'urne ou le dispersion des cendres au jardin du souvenir.

A partir de l'année 2013, le Délégué peut proposer, chaque année, une évolution annuelle de la grille tarifaire. Dans tous les cas, l'évolution moyenne pondérée des tarifs proposée par le Délégué ne saurait être supérieure à l'évolution obtenue par application de la formule d'indexation définie ci-après. En outre, l'évolution obtenue par application de la formule d'indexation sera plafonnée à une hausse de 2,2% par an.

Formule d'indexation :

$$T/T.o = (0,2) + (0,4 \times \text{ICHTrev-TS}/\text{ICHTrev-TS.o}) + (0,15 \times E/E.o) + (0,25 \times \text{FSD1}/\text{FSD1.o})$$

Où :

T désigne le tarif indexé et To le tarif initial de la convention

ICHTrev-TS désigne la valeur de l'indice du coût horaire du travail révisé tous salariés - Activités spécialisées - Indices mensuels (référence INSEE 1565195) connue à la date de demande de révision annuelle et ICHTrev-TS.o la valeur de cet indice connue à la date de début du présent contrat.

E désigne la valeur de l'indice « IP de production de l'industrie pour les marchés français – Prix départ usine – Grands regroupements industriels (MIGS) – Energie » (référence INSEE 1570147) connue à la date de demande de révision annuelle et E .o la valeur de cet indice connue à la date de début du présent contrat.

FSD1 désigne la valeur de l'indice « Frais et services divers – modèle de référence n°1 » (publication du Moniteur) connue à la date de demande de révision annuelle et FSD1.o la valeur de cet indice connue à la date de début du présent contrat.

L'évolution moyenne pondérée des tarifs proposée par le Délégué est calculée en pondérant l'évolution proposée pour chaque tarif par le poids de ce tarif dans les recettes des crémations et des activités complémentaires de l'année n-1.

2. *Procédure de fixation des tarifs*

A partir de l'exercice 2013, toute indexation de la grille tarifaire devra préalablement faire l'objet d'une approbation par le Délégué selon la procédure suivante :

- au 1^{er} septembre de l'année n-1, le Délégué pourra proposer une évolution de la grille tarifaire pour l'année n au Délégué. Il fournit à l'appui de sa proposition le montant de l'évolution obtenue par application de la formule d'indexation au vu des indices connus à cette date, ainsi que le détail du calcul de l'évolution moyenne pondérée des tarifs proposée. Toute proposition effectuée postérieurement au 1^{er} septembre par le Délégué sera considérée comme non recevable par le Délégué.

- le Délégrant fera connaître au Délégataire sa décision sur la proposition au 1^{er} octobre de l'année n-1 :
 - en cas d'acceptation par le Délégrant, la proposition d'évolution des tarifs sera appliquée par le Délégataire à partir du 1^{er} janvier de l'année n ;
 - en cas de refus par le Délégrant, il sera fait application des dispositions prévues à l'article 74 (*Clause de règlement des différends et attribution de juridiction*) du présent contrat.

En tout état de cause, la proposition d'évolution de la grille tarifaire proposée par le Délégataire au Délégrant ne saura dépasser le plafond d'évolution annuelle de la formule d'indexation, fixé à 2,2% par an.

ARTICLE 43 - CAS DE REVISION DES CONDITIONS FINANCIERES D'EXECUTION

A la demande de l'une des parties, justifiant d'une modification substantielle des conditions financières d'exécution du présent contrat, il pourra être procédé à un réexamen des conditions financières.

Le niveau des tarifs du Délégataire, d'une part, et le cas échéant la composition de la formule d'indexation des tarifs d'autre part, seront notamment soumis à réexamen dans les cas suivants :

- en cas de révision substantielle du périmètre de l'exploitation ;
- en cas de modification substantielle des ouvrages ;
- en cas de modification des conditions d'exploitation liée à l'évolution de la réglementation.

ARTICLE 44 - PROCEDURE DE REVISION

1. Engagement de la procédure

La révision des tarifs, ainsi que, le cas échéant, de la formule d'indexation prévue à l'Article 42 (*Fixation des tarifs*), débute, à l'initiative du Délégrant ou du Délégataire, par la remise d'un document de révision constatant que l'une au moins des conditions de révision énumérées à l'Article 43 (*Cas de révision des conditions financières d'exécution*) du présent contrat est réalisée.

La partie à laquelle le document est transmis fait connaître à l'autre son intention dans un délai de quinze jours francs.

La procédure est engagée, sauf en cas de refus notifié avant l'expiration de ce délai. Les motifs du refus doivent être précisés et la partie la plus diligente peut, dans ce cas, demander la mise en place d'une commission de conciliation prévue à l'Article 74 (*clause de règlement des différends et attribution de juridiction*) du présent contrat.

2. Déroulement de la procédure

Lorsque la procédure de révision est engagée, les parties conviennent d'un délai pour la faire aboutir et d'un calendrier de travail. Le délai ne saurait être supérieur à six (6) mois.

Le Délégataire met à la disposition du Délégrant, pour lui permettre d'apprécier les évolutions à prendre en compte dans la révision, les informations nécessaires en sa possession, et en particulier un compte d'exploitation faisant ressortir le détail des charges ainsi que tous éléments utiles à la discussion (y compris les frais et produits financiers).

Les informations ainsi fournies peuvent être notamment de nature technique, financière, relatives aux usagers.

Chaque partie peut se faire assister par un ou plusieurs experts de son choix.

L'accord final des parties sur la révision des tarifs et, le cas échéant, de la formule d'indexation, donne lieu à la rédaction d'un avenant.

3. Conciliation

En l'absence d'accord, soit dès le début de la procédure, soit à l'issue du délai qui a été convenu, il est fait application des dispositions de l'Article 74 (*clause de règlement des différends et attribution de juridiction*) du présent contrat.

IX- REGIME FISCAL

ARTICLE 45 - IMPOTS ET REDEVANCES

Tous les impôts, taxes ou redevances, établis par l'État, le département, la commune ou une autre collectivité ou tout établissement public sont à la charge du Déléataire, à l'exception de la taxe foncière relative aux biens délégués qui appartiennent au Délégant.

Cette obligation comprend notamment le paiement des impôts relatifs aux immeubles du service, les impôts fonciers, la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères et éventuellement la Redevance Spéciale.

ARTICLE 46 - TRANSFERT DE LA TVA

Conformément aux dispositions des articles 216 bis, ter et quater de l'annexe II du Code général des impôts, et de l'instruction fiscale 3 D-1-07 du 9 mai 2007, le Délégant transfère au Déléataire les droits à déduction de la taxe sur la valeur ajoutée ayant grevé les investissements qu'il a financé pendant la durée de la présente convention et qui constituent des immobilisations affectées au service délégué. Les sommes ainsi imputées par le Déléataire ou reversées par le Trésor public sont propriété du Délégant qui en conserve la libre disposition.

Les conditions de ce transfert sont celles fixées par les dispositions fiscales en vigueur.

Le Délégant en tant que propriétaire des immobilisations ouvrant droit à déduction et à ce titre sous sa responsabilité, délivre au Déléataire une attestation précisant, d'une part, la base d'imposition des biens ou de la fraction des biens utilisés par le Déléataire et, d'autre part, le montant de la taxe correspondante.

Le Délégant informe le service des impôts de la délivrance de chaque attestation par l'envoi d'une copie de ce document.

Le Déléataire s'engage à faire connaître au Délégant, à chaque imputation ou remboursement, avant le 15 du mois suivant celui du dépôt de la déclaration de TVA ou celui du remboursement, le montant de la TVA imputée ou reversée pour le compte du Délégant.

Les sommes transférées seront reversées au Délégant avant la fin du mois suivant celui de la déclaration de la TVA, dans le cas d'une imputation partielle, ou dans le mois suivant celui du remboursement par l'administration dans le cas d'une demande de remboursement. Toute somme non versée à cette date portera intérêt au taux d'intérêt légal majoré de deux points conformément à l'article 63 (paiement des indemnités et créances).

ARTICLE 47 - REDRESSEMENTS FISCAUX

Si la TVA effectivement reversée au Délégant fait ultérieurement l'objet d'un redressement de la part du service des impôts, le montant correspondant est remboursé par l'Autorité Délégente au Délégataire dans un délai de deux mois à compter de la réception d'une notification comprenant une copie de la décision de l'administration ainsi qu'un document attestant le paiement du redressement par le Délégataire.

Dans le cas où des intérêts de retard ou des pénalités s'ajouteraient au redressement de TVA, ils seraient remboursés au Délégataire par l'Autorité Délégente dans les mêmes conditions que le redressement, sauf si ces intérêts ou pénalités résultent d'une erreur ou d'une faute imputables au Délégataire. Le cas échéant, les parties réalisent de manière contradictoire une étude de la répartition des responsabilités pour déterminer à qui incombent les pénalités.

X- INFORMATION DU DELEGANT, CONTROLE, TABLEAUX DE BORD ET RAPPORTS ANNUELS

ARTICLE 48 - DEVOIR D'INFORMATION, D'AVIS ET DE CONSEIL

1. Généralités

Nonobstant le devoir de conseil dans le cadre des travaux (*Article 38 - Devoir de conseil du Délégataire dans le cadre des travaux*), compte tenu de sa qualité de professionnel dans le secteur délégué, le Délégataire est tenu à une obligation générale d'information, d'avis et de conseil vis à vis du Délégant sans indemnisation.

Sans préjudice des autres stipulations du présent contrat, cette obligation concerne notamment toute information de nature à permettre au Délégant d'exercer sa qualité de maître d'ouvrage dans les meilleures conditions, d'améliorer le service rendu aux usagers, de prévenir les risques, et d'écartier tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité du Délégant. À ce titre, il le conseille et l'invite à prendre les mesures de son ressort, notamment en matière de sécurité.

Le Délégataire est tenu de tenir à la disposition du Délégant, sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels, toutes les données techniques sur le service qu'il sera conduit à communiquer sur support papier, sur simple demande du Délégant. Ceci concerne notamment les plans, les données statistiques contenues dans le compte-rendu technique annuel, etc.

Le Délégataire met également à la disposition du Délégant, dans les mêmes conditions, les pièces suivantes :

- l'attestation d'assurance (qu'il doit en outre communiquer conformément aux stipulations de *l'article 7 - Obligation d'assurance*);
- les documents relatifs au contrôle des prestations assurées pour les usagers ;
- les documents relatifs au contrôle de l'organisation du travail ;
- les documents relatifs aux contrôles de sécurité ;

Les documents devant être fournis par le Délégué au Délégué et mentionnés au présent contrat ne sont pas énumérés de façon limitative. Il ne pourra être opposé de refus aux demandes du Délégué si celui-ci s'engage à conserver la confidentialité des données transmises.

2. Réunions d'information du Délégué

Le Délégué peut demander au Délégué la tenue de réunions en tant que de besoin sur le suivi de l'exécution du contrat, les évolutions du service à l'occasion de la remise du rapport annuel.

Il est prévu la réunion trimestrielle d'un comité de pilotage.

Le fonctionnement des comités de pilotage comprend conformément à la partie 1.9 du mémoire technique (annexe 2 du contrat) :

- la programmation annuelle
- un ordre du jour (envoyé 15 jours avant la date fixée) accompagné des pièces relatives aux sujets à traiter (tableaux de bord, résultat d'enquête, statistiques, évènement, ...)
- Les comités auront lieu sur site en dehors des heures de fonctionnement (ou chez la collectivité)
- Le Délégué fournira les moyens vidéo de présentation et/ou les supports nécessaires, et l'animation sera conduite par la Direction d'ATRIUM
- Finalisation des débats et prise de décisions (actions de progrès, d'information, ...)
- Compte rendu rédigé par le Délégué et soumis à approbation sous 15 jours.

ARTICLE 49 - CONTROLE EXERCE PAR LE DELEGANT

1. Objet du contrôle

Le Délégué dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent contrat par le Délégué ainsi que sur la qualité du service rendu aux usagers.

Ce contrôle, organisé librement par le Délégué à ses frais, comprend notamment :

- un droit d'information sur la gestion du service délégué ;
- le pouvoir de prendre toutes les mesures prévues par le présent contrat aux frais du Délégué lorsque le Délégué ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge.

Le Délégrant a le droit de contrôler les renseignements donnés dans les comptes rendus techniques et financiers. A cet effet, un représentant accrédité peut procéder sur place et sur pièces à toute vérification utile pour s'assurer du fonctionnement du service dans les conditions du présent contrat et prendre connaissance de tous documents techniques, comptables et autres nécessaires à l'accomplissement de leur mission, notamment :

- audit sur les contrats délégués,
- enquêtes de satisfaction auprès usagers,
- évaluation du service suivant référentiel existant.

Le Délégrant a le droit d'exercer à tout moment son contrôle sur les installations. Leur accès en est facilité à tout moment par le Délégataire.

2. Exercice du contrôle

Le Délégrant peut confier l'exécution du contrôle soit à ses propres agents, soit à des organismes qu'il choisit.

Ces intervenants disposent des pouvoirs de contrôle les plus étendus, tant sur pièces que sur place, avec en la circonstance tous les droits d'accès et de communication dévolus par la Loi aux Commissaires aux Comptes inscrits.

3. Obligations du Délégataire

Le Délégataire facilite l'accomplissement du contrôle. A cet effet, il doit notamment :

- autoriser à tout moment l'accès des installations du service délégué aux personnes mandatées par le Délégrant, y compris pour la consultation des cahiers d'exploitation et guides de procédure;
- fournir au Délégrant le rapport annuel et répondre sous 15 jours par écrit à toute demande d'information de sa part consécutive à une réclamation d'un usager ou de tiers ;
- justifier auprès du Délégrant des informations qu'il aura fournies, notamment dans le cadre du rapport annuel, par la production de tout document technique ou comptable utile se rapportant directement au contrat ;

- désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par le Délégant.

ARTICLE 50 - TABLEAUX DE BORD

Le Délégant souhaite disposer des moyens de suivre régulièrement les principaux indicateurs d'exploitation du service. À cet effet, le Délégataire établit à la fréquence retenue à l'article 48 ci-dessus (article 48 – *Devoir d'information, d'avis et de conseil*) pour la tenue des comités de pilotage un tableau de bord des principaux indicateurs de fonctionnement du service reprenant les informations définies par le modèle de tableau de bord visé en annexe 12 (*Tableaux de bord*) du présent contrat. Il devra notamment faire figurer les consommations de gaz en distinguant les consommations liées au four de celles relevant des autres usages (chauffage des bâtiments). Le tableau de bord sera présenté et analysé lors des réunions de comité de pilotage. Les objectifs devant être atteints avant la prochaine réunion du comité de pilotage seront clairement définis par les deux parties.

Ces éléments sont transmis au Délégant dans un délai de 15 jours après la fin de la période correspondant à la fréquence présentée ci-dessus (semestre, trimestre, mois).

Le Délégataire transmet également au Délégant, de façon semestrielle notamment :

- Statistiques des questionnaires rendus par les usagers et cahier des réclamations.

ARTICLE 51 - RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Conformément aux dispositions de l'article L. 1411-3 du Code général des collectivités territoriales le Délégataire produit chaque année avant le 1er mai à l'autorité Délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité Délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Dès la communication de ce rapport, son examen est mis à l'ordre du jour de la plus prochaine réunion de l'assemblée délibérante qui en prend acte.

Conformément à l'article R. 1411-7 du Code général des collectivités territoriales ce rapport mentionné à l'article L. 1411-3 tient compte des spécificités du secteur d'activité concerné, respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et la précédente. Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le Délégué à la disposition du Déléguant dans le cadre de son droit de contrôle.

Ce rapport comprend *a minima* :

I.- Les données comptables suivantes :

a) Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ;

b) Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

c) Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

d) Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;

e) Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;

f) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;

g) Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;

h) Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

II.- L'analyse de la qualité du service mentionnée à l'article L. 1411-3 comportant tout élément permettant d'apprécier la qualité du service rendu et les mesures proposées par le Délégué pour une meilleure satisfaction des usagers. La qualité du service est notamment appréciée à partir d'indicateurs proposés par le Délégué ou demandés par le Délégué et définis par voie contractuelle.

III.- L'annexe mentionnée à l'article L. 1411-3 qui comprend un compte rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service et notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation.

Le rapport annuel comprend en outre conformément aux dispositions de l'article L. 2224-5 du Code général des collectivités territoriales :

- une partie technique, intitulée « Compte-rendu technique », dont le contenu est détaillé à l'article 52 (*Rapport annuel du Délégué : partie technique*) ;

- une partie financière, intitulée « Compte-rendu financier », dont le contenu est défini à l'article 53 (*Rapport annuel du Délégué : partie financière*);

- une partie relative aux usagers, dont le contenu est défini à l'article 54 (*Rapport annuel du Délégué : partie concernant les crémations*).

Les contenus respectifs de chaque partie du rapport sont détaillés dans les articles 53 à 56 du présent contrat sans préjudice du respect des obligations législatives et réglementaires de toute nature qui s'imposent au Délégué au regard du droit en vigueur.

Chacune des parties du rapport suit au minimum la trame développée aux articles 53 à 56 précités du présent contrat.

Une attention particulière doit être apportée à la clarté des documents et à la qualité et la pertinence des analyses des évolutions ou des problèmes rencontrés et des solutions proposées pour y remédier ;

En complément, le Déléataire établit :

- un tableau de bord des indicateurs de performance du service
- un bilan du respect ou du non-respect de ses obligations contractuelles (par analogie aux « revues de contrat » des certifications qualité).

Si la production du rapport ne respecte pas les délais convenus au présent contrat, le Délégant peut appliquer la pénalité prévue à l'article 56 (*Sanctions pécuniaires et pénalités*).

ARTICLE 52 - RAPPORT ANNUEL : PARTIE TECHNIQUE

1. Informations relatives aux ouvrages

Le compte-rendu technique doit permettre de présenter l'activité du service au cours de l'exercice concerné.

Le compte-rendu technique est précédé d'une synthèse rappelant les faits, les chiffres et les évolutions marquantes, ainsi que les principales suggestions du Déléataire.

Le contenu du compte-rendu technique devra être conforme à la réglementation et contenir *a minima* les informations suivantes se rapportant à l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre :

- une description des conditions d'exécution du contrat,
- l'inventaire décrivant les principales installations du service,
- la liste des réclamations des usagers, leur origine et les suites qui ont été données. Pour chaque non conformité à la réglementation, l'origine de cette non-conformité et les suites qui ont été données,
- l'état général des ouvrages, en mentionnant les évolutions marquantes depuis l'exercice précédent, notamment les améliorations apportées, les détériorations constatées et en identifiant les actions nécessaires, en distinguant celles qui relèvent du Déléataire et celles qui relèvent du Délégant,
- la liste des principales opérations d'entretien réalisées par le Déléataire,

- la liste exhaustive des opérations de renouvellement réalisées par le Délégué et la liste des principales opérations de grosses réparations. Le Délégué devra préciser les principaux travaux qu'il a confiés à des entreprises sous-traitantes et les conditions dans lesquelles il a procédé à ce choix,
- plus généralement le rappel de tout événement significatif intervenu au cours de l'exercice et les dysfonctionnements constatés,
- les principales prévisions de renouvellement du Délégué pour les trois années suivantes,
- la situation du personnel d'exploitation : la modification éventuelle des statuts applicables à ce personnel, le nombre et la qualification des agents affectés à l'exploitation du service, l'effectif exclusivement affecté au service, les agents affectés à temps partiel,

2. Informations relatives à l'exploitation

Les informations suivantes, assorties des observations du Délégué, sont également mentionnées dans le rapport, notamment :

- le déroulement de l'exploitation ;
- les évolutions envisagées ;
- le système de management de la qualité ;
- le chiffre d'affaires réalisé et sa répartition, le nombre d'utilisateurs par catégorie ;
- les dépenses d'exploitation : les différents coûts ;
- le résultat de l'exploitation ;
- les matières premières et consommables ;
- les fluides ;
- les impôts et taxes ;
- les frais d'exploitation.

Sont joints au rapport :

- la synthèse des indicateurs de mesure de la qualité,
- les axes de progrès pour l'année suivante,

- la modification des indicateurs s'il y a lieu.

3. Personnel et moyens humains

Le Délégué donne une liste de l'effectif du service, un organigramme et la qualification du personnel, les modifications éventuelles de l'organisation du service.

Plus précisément, le Délégué indique la liste des emplois et des postes de travail que requiert le service ainsi que le nombre et la qualification des agents qui sont intervenus pendant l'exercice, en distinguant :

- l'effectif exclusivement affecté au service délégué (nombre d'agents par fonction) ;
- les agents affectés à temps partiel directement au service (nombre par fonction et temps consacré).

Le Délégué informe également le Délégué :

- de toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre du service délégué, notamment en cas de modification de la convention collective applicable et des accords d'entreprise ;
- des accidents de travail significatifs survenus au cours de l'exercice et de leur cause (notamment pour identifier si l'état des ouvrages est en cause) ;
- des observations formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué.

Le Délégué fournit également, dans le rapport annuel visé au présent contrat, l'analyse de l'évolution des personnels affectés à l'exercice considéré. Cette analyse comporte :

- pour chaque agent affecté à l'exécution du contrat, l'évolution du montant de sa rémunération pendant l'exercice considéré ;
- les changements de personnel intervenus au cours de l'exercice considéré ;
- les changements d'affectation de personnel intervenus au cours de l'exercice considéré.

Le Délégataire tient à la disposition du Délégant les feuilles d'imputation horaires et du personnel d'exploitation intervenant sur le service. Le personnel d'exploitation comprend l'ensemble des agents du Délégataire assurant l'entretien et le renouvellement des ouvrages, la gestion clientèle, la facturation ainsi que l'ensemble des autres tâches d'exploitation courante.

ARTICLE 53 - RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE : PARTIE FINANCIERE

La partie financière du rapport annuel du Délégataire sera élaborée chaque année en respectant le format et le niveau de détail du compte d'exploitation et des annexes financières prévisionnelles du présent contrat (annexe 14 – comptes d'exploitation prévisionnel et autres annexes financières). Il rappellera les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours et mettra en perspective les données de l'année en cours par rapport au prévisionnel.

Le Délégataire fournira au Délégant tous les éléments de nature d'une part à assurer la transparence dans les relations contractuelles et d'autre part à vérifier l'état de la santé financière du Délégataire.

La partie financière du rapport annuel du Délégataire précisera notamment les données comptables et financières suivantes :

- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation au format du compte d'exploitation prévisionnel, rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure. Ce compte annuel de résultat fera ressortir, le cas échéant, l'écart entre le résultat net prévisionnel annoncé et le résultat net réellement constaté.

L'exercice normal de gestion commence le 1er janvier et se termine le 31 décembre de chaque année. La comptabilité présentée doit être conforme aux prescriptions du plan comptable général et au principe de répartition analytique des charges et produits figurant dans le compte d'exploitation prévisionnel.

Ce compte est accompagné d'une analyse argumentée de l'évolution des produits et charges : réalisé de l'année n par rapport au réalisé de l'année n-1 et réalisé de l'année n par rapport au prévisionnel, en expliquant les principaux facteurs d'écart.

- Une copie des comptes de la société dédiée (bilan, compte de résultat, annexe comptable, présentation « liasse fiscale ») et un tableau détaillant le passage entre les comptes sociaux de la société dédiée et le compte annuel de résultat de l'exploitation du service.

Quelle que soit la forme juridique de la société dédiée, les comptes du service tel que définis par la présente convention sont certifiés par un commissaire aux comptes, sans préjudice des contrôles que l'Autorité Délégante diligente. Une copie du rapport des commissaires aux comptes est jointe à la partie financière du rapport annuel.

- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre et conformes à l'engagement pris par le Déléataire dans son compte d'exploitation prévisionnel, sauf modification exceptionnelle et dûment validée par l'Autorité Organisatrice préalablement à l'envoi du rapport annuel.

- Un état du suivi des dépenses de renouvellement des biens nécessaires à l'exploitation du service public délégué avec un comparatif par rapport au prévisionnel contractuel, au format des annexes financières prévisionnelles, faisant apparaître les dépenses réalisées chaque année depuis le début du contrat par rapport aux prévisions initiales et les dépenses restant à réaliser par opération.

- Le récapitulatif annuel, le cas échéant, des aléas rencontrés pendant l'exploitation du service et de leur impact financier.

- Une liste des éventuels contrats, conventions et engagements conclus avec les sociétés du groupe auquel le Déléataire appartient, avec sa société mère, ou avec des sociétés dont il détient, de façon directe ou indirecte, une part du capital social et des droits de vote, cette liste devant être accompagné d'un dossier retraçant les incidences financières de ces contrats et engagements ainsi que leur exécution.

- Un état de l'actif et du passif du Déléataire au titre du contrat de délégation.

- Un état des dettes du Délégué au titre du contrat de délégation.

ARTICLE 54 - RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE : PARTIE CONCERNANT LES CREMATIONS

Dans chaque rapport annuel, le Délégué fournit les informations suivantes sur les conditions d'exécution du service public rendu aux usagers :

- l'évolution du nombre de crémations par type ;
- la destination des cendres ;
- le bilan des actions du Délégué pour assurer l'information et l'accueil des usagers ;
- le nombre de réclamations d'usagers adressées au Délégué au sujet de la qualité du service ;
- les dysfonctionnements constatés et les propositions d'amélioration ;
- l'enquête annuelle de satisfaction des usagers du Crématorium du Grand Dijon. La méthodologie mise en œuvre par le Délégué pour réaliser l'enquête annuelle de satisfaction des usagers du Crématorium du Grand Dijon figure en partie 1.11 du mémoire technique (annexe 2 du contrat).

XI- GARANTIES ET SANCTIONS

ARTICLE 55 - GARANTIES

Dans les quinze jours qui suivent la prise d'effet du contrat, le Délégataire fournit au Délégant une garantie à première demande annexée au présent contrat (Annexe 13 - Garantie à première demande).

Le montant de la garantie s'élève à 2 % des recettes fermières prévues au compte d'exploitation prévisionnel pour le premier exercice.

Le Délégant peut faire appel à cette garantie pour recouvrer :

- le remboursement des dépenses qu'il a engagées s'il a été contraint de prendre les mesures prévues par l'article 36 (*Exécution d'office de travaux, de fournitures ou de prestations de service*), l'article 57 (*Séquestre et mise en régie provisoire*), l'article 67 (Remise des ouvrages, équipements et installations en fin de contrat) et l'article 68 (Remise des plans des ouvrages et des documents associés) du présent contrat ou en raison d'un manquement grave du Délégataire ;
- le paiement des pénalités dues par le Délégataire en cas de non versement dans les conditions prévues par l'article 56 (*Sanctions pécuniaires et pénalités*) ;
- le paiement de toutes les sommes restant dues par le Délégataire à l'expiration du présent contrat.

La garantie prend fin avec le terme du présent contrat.

ARTICLE 56 - SANCTIONS PECUNIAIRES ET PENALITES

1. Typologie des sanctions

N.B : Pour la désignation « jour », il faut entendre pour tout l'article 56 (Sanctions pécuniaires et pénalités), la dénomination de « jour calendaire »

Le Délégant peut infliger des pénalités au Délégataire, après l'avoir mis en demeure, dans les cas suivants :

- Non remise aux dates prévues par le présent contrat des attestations d'assurance et tous documents dont le présent contrat prévoit la communication par le Délégué au Délégué : 600 euros par document non produit et par jour de retard,
- Défaut de mise à jour de l'inventaire des installations du service : 600 euros par jour de retard,
- Retard dans la remise au Délégué du rapport annuel ou remise d'un rapport annuel manifestement et substantiellement incomplet ou non conforme aux dispositions des articles 53 et suivants (*rapport annuel du Délégué et suivants*) du présent contrat : 600 euros par jour de retard,
- Retard dans la remise au Délégué des documents de promotion du crématorium prévu aux dispositions de l'article 29 (*Actions de communication du Délégué*) du présent contrat : 200 euros par document non remis et par jour de retard,
- Défaut de transmission aux opérateurs funéraires du document de communication présentant la possibilité offerte aux familles de bénéficiaire de la fourniture gratuite d'une urne cinéraire tel que prévu à l'article 29 (*Actions de communication du Délégué*) du présent contrat : 200 euros par manquement,
- Défaut d'affichage du contenu et de la grille tarifaire des prestations assurées par le Délégué dans les conditions prévues à l'article 29 (*Actions de communication du Délégué*) : 200 euros par jour de retard,
- Mauvaise ou non tenue des registres prévus à l'article 22 du présent contrat (*crémation des restes mortels des corps exhumés*) : 200 euros par manquement,
- Absence à une réunion convoquée par le Délégué (sauf cas de force majeure ou cas prévus, le cas échéant, au présent contrat) : 200 € par absence.
- Retard ou non établissement de l'état des biens et des listes et documents tels que prévus à l'article 67 (*remise des ouvrages, équipements et installations en fin de contrat*) du présent contrat : 200 euros par jour de retard ;
- Défaut d'entretien des ouvrages et installations constaté par un agent du Délégué et, non correction des défauts notifiés par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de quinze jours à compter de cette mise en demeure : 200 euros par manquement et par jour de retard,

- En cas de non respect des obligations prévues aux articles 1.6 (*autorisations et attestations de conformité*), 13 (*agents du Déléataire*), 14 (*dispositions générales*), 18 (*conditions de crémation*), 19 (*fourniture des urnes*), 20 (*dispersion des cendres*), 21 (*crémation des pièces anatomiques d'origine humaine*), 22 (*crémation des restes mortels des corps exhumés*), 25 (*organisation des cérémonies*) : 600 euros par manquement et par jour de retard,
- En cas de non respect des horaires du service définis à l'article 16 (horaires du service) : 250 euros par manquement,
- En cas de non respect de l'obligation d'égalité de traitement des usagers: 250 euros par manquement,
- En cas de non respect de l'obligation de maintien en bon état de fonctionnement des fours: 600 euros par manquement,
- En cas de non respect des délais de crémation : 600 euros par manquement et jour de retard,
- En cas d'interruption imprévue, même partielle, pour quelque cause que ce soit, pour laquelle le Déléataire n'a pas pris les mesures nécessaires au fonctionnement du service et aviser le Délégant dans des délais ne pouvant dépasser 12 heures: 1.000 euros par jour de retard,
- Dans l'hypothèse où le Déléataire deviendrait au cours de l'exécution du contrat opérateur de pompes funèbres
 - En cas de non respect par le Déléataire de ses obligations contractuelles [figurant notamment à l'article 1.7 du présent contrat (exploitation personnelle/société dédiée)] garantissant la séparation de ses activités d'opérateur de pompes funèbres avec celles exercées par la Société dédiée dans le cadre de la présente délégation de service public : 200 euros par manquement.
- Le cas échéant, en cas d'activités complémentaires relatives à la mise à disposition des salles de cérémonies dans les conditions fixées à l'article 1-3 (*activités complémentaires*) et 24 (*occupation des salles de cérémonies et de convivialité*) du présent contrat, le non respect de l'obligation d'information du Délégant prévue à l'article 24 (*occupation des salles de cérémonies et de convivialité*) du présent contrat : 250 euros par jour de retard.

Ces sanctions pécuniaires ne sont pas exclusives des indemnités ou dommages et intérêts que le Déléataire peut être amené à verser à des usagers ou à des tiers par suite de manquement aux mêmes obligations.

2. Principe du contradictoire lors de l'application de pénalités

Lorsque le Délégant envisage d'appliquer une sanction contractuelle, sauf application d'autres dispositions spécifiques du présent contrat, s'appliquent les règles suivantes :

- Le Délégant fait savoir au Déléataire qu'il envisage d'appliquer une telle sanction et il en expose les motifs, par une mise en demeure adressée par une lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen qui lui plaira. Le Délégant peut regrouper autant de sanctions contractuelles qu'il le souhaitera dans une même procédure.
- Le Déléataire dispose alors d'un délai de 15 jours, sauf stipulations contraires du présent contrat, afin de formuler ses observations. Pendant ce temps, le Déléataire dispose de la possibilité d'accéder aux pièces du dossier qui lui sont objectées et de faire part de son point de vue par écrit, ainsi que, s'il le souhaite, de vive voix. En cas d'urgence ou de sanction (prise individuellement, sanction par sanction) inférieure à 2 000 euros, ce délai est réduit à 24 heures.

Notamment, tout risque sanitaire ou d'atteinte aux règles de sécurité pour les usagers constitue une situation d'urgence.

- A l'issue de cette période contradictoire, le Délégant décide d'appliquer, de ne pas appliquer, ou de réviser à la baisse la sanction ainsi prévue, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen qui lui plaira.

En cas de sanction de moins de 300 euros, la sanction s'applique automatiquement. Le Déléataire est libre alors de contester la pénalité et il lui est loisible d'accéder aux pièces du dossier qui lui sont objectées et de faire part de son point de vue par écrit, ainsi que, s'il le souhaite, de vive voix.

Le paiement des pénalités n'exonère pas le Déléataire de son éventuelle responsabilité civile ou pénale vis-à-vis des usagers et des tiers.

En effet, ces sanctions pécuniaires ne sont pas exclusives des indemnités ou dommages et intérêts que le Déléataire peut être conduit à verser à des usagers ou à des tiers par suite de manquement aux mêmes obligations.

Le délai applicable pour le calcul de la pénalité court à compter de date de survenance du fait reproché ou à défaut de la constatation du fait reproché.

Les pénalités sont payées par le Déléataire dans un délai de quinze jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant. En cas de retard de paiement, il est appliqué à ces sommes le taux d'intérêt légal augmenté de deux points.

Passé un délai de quinze jours, le Délégant a la faculté d'engager la procédure de mise en jeu de la garantie contractuelle telle que prévue à l'article 55 du présent contrat (*Garanties*).

ARTICLE 57 - SEQUESTRE ET MISE EN REGIE PROVISOIRE

Sauf cas de Force majeure au sens des stipulations de l'article 28 du présent contrat (*Continuité et interruption du service*), en cas d'inexécution, totale ou partielle, de ses missions telles que prévues au présent contrat, en cas de faute grave du Déléataire ou dans le cas où le Délégant jugerait que la sécurité se trouverait compromise, de par l'interruption du service, ou par une extrême négligence dans la manière dont il est exécuté, le Délégant peut les faire exécuter totalement ou partiellement, aux frais et risques de ce dernier, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai approprié à la nature du manquement et à l'urgence.

A ce titre, le Délégant peut faire appel à la garantie bancaire prévue à l'article 55 (*Garanties*) du présent contrat.

Cette mise en demeure peut être assortie d'une demande de constitution de garantie bancaire dans les conditions prévues à l'article 55 (*garanties*).

Pendant le temps de la mise en demeure, le Déléataire dispose de la possibilité d'accéder aux pièces du dossier qui lui sont objectées et de faire part de son point de vue par écrit, ainsi que, s'il le souhaite, de vive voix. A l'issue de cette période contradictoire, le Délégant décide d'appliquer, de ne pas appliquer, ou de réviser à la baisse la sanction ainsi prévue.

Le Délégrant aura alors le droit, après avoir procédé, le Délégataire étant présent ou ayant été dûment appelé, à la constatation des approvisionnements existants, à l'inventaire descriptif du matériel du Délégataire et à la remise à celui-ci de la partie de ce matériel qui n'est pas utile à l'exécution de la régie, de se mettre immédiatement en possession de tout le matériel, des locaux indispensables à l'exécution du service, des approvisionnements du Délégataire et de continuer le service aux frais, risques et périls du Délégataire, jusqu'à ce qu'il soit en mesure de prendre une décision définitive à ce sujet.

Le Délégataire peut être relevé de la régie s'il justifie des moyens nécessaires pour reprendre ses missions dans de bonnes conditions.

Les excédents de dépenses supportées par le Délégrant au titre de la mise en régie sont majorés de 20 %, à l'exclusion de toute autre pénalité, et mises intégralement à la charge du Délégataire.

A défaut de paiement par le Délégataire des frais majorés de 20 % exposés par le Délégrant et correspondant à la mise en régie, la mobilisation de la garantie prévue à l'article 55 (*garanties*) du présent contrat est applicable.

Les diminutions de dépenses supportées par le Délégrant au titre de la mise en régie sont intégralement conservées par le Délégrant.

Il est mis fin à la régie dès que le Délégataire est en mesure de reprendre l'exécution du présent contrat.

ARTICLE 58 - RESILIATION POUR FAUTE DU DELEGATAIRE

Le Délégrant peut prononcer la déchéance du Délégataire des droits résultant du présent contrat, en cas de manquements graves et répétés et non remédiés du Délégataire à ses obligations contractuelles au titre du présent contrat et notamment dans les cas de/d' :

- absence de prise en charge des ouvrages et installations du service délégué à la date de prise d'effet du contrat fixée à l'article 3 (*Durée du contrat*) ;
- non obtention de l'habilitation préfectorale prévue par l'article L. 2223-23 du Code général des collectivités territoriales

- retrait de l'habilitation préfectorale prévue par l'article L. 2223-23 du Code général des collectivités territoriales
- suspension de l'habilitation préfectorale prévue par l'article L. 2223-23 du Code général des collectivités territoriales pour une durée supérieure à 15 jours.
- crémation des restes mortels provenant des corps exhumés sans obtention de l'autorisation de crémation des restes exhumés prévue à l'article R. 2213-37 du Code général des collectivités territoriales et/ou de l'attestation de la famille du défunt précisant que la personne décédée n'était pas porteuse d'une prothèse renfermant des radioéléments artificiels
- fraude ou malversation imputable directement et personnellement au Délégué
- absence de présentation d'une garantie à première demande prévue à l'article 55 (*Garanties*) ;
- manquement du Délégué à ses obligations contractuelles mettant en péril la sécurité des personnes et des biens ;
- fonctionnement des équipements mettant en péril la sécurité des personnes et des biens ;
- cession de contrat sans autorisation préalable du Délégant ;
- absence de souscription ou de maintien de l'une des assurances visées à l'article 7 du présent contrat (*Obligation d'Assurances*);
- impossibilité d'assurer l'exécution de tout ou partie de ses missions, après une mise en régie supérieure à trente jours ;
- en cas d'application de pénalités pour un montant cumulé annuel supérieur à 16 365.62 euros (montant de la garantie à première demande consommée)
- manquements mettant gravement en péril la sécurité des personnes et des biens.

Lorsque le Délégant considère que les motifs justifiant une résiliation pour faute du Délégué sont réunis, il adresse une mise en demeure au Délégué de remédier au(x) manquement(s) dans un délai de 15 jours à compter de la mise en demeure, sauf force majeure ou urgence particulière le justifiant. Si à l'expiration de ce délai de 15 jours, le Délégué ne s'est pas conformé à ses

obligations, le Délégrant peut prononcer la résiliation du contrat pour faute du Délégataire, après que celui-ci a été admis à faire valoir ses observations.

En cas de situation d'urgence, même simple, justifiée ou, de force majeure, une mise en demeure est adressée dans les plus brefs délais. Celle-ci est formée dans les mêmes conditions qu'à l'alinéa précédent. A l'issue du délai accordé, un courrier est adressé au Délégataire pour lui notifier la décision du Délégrant, après que celui-ci a été admis à faire valoir ses observations.

Tout risque sanitaire ou d'atteinte aux règles de sécurité pour les usagers constitue une situation d'urgence.

Le Délégrant sera, en cas de résiliation pour faute du Délégataire, en outre indemnisé de l'intégralité des préjudices subis par lui au titre de la faute commise par le Délégataire.

Dans cette hypothèse de résiliation, aucune indemnisation ne sera due par le Délégrant au Délégataire.

ARTICLE 59 - MISES EN DEMEURE

Sous réserve de stipulations contraires dans le présent contrat, lorsque le Délégant doit, sauf force majeure ou urgence particulière le justifiant, mettre en demeure le Délégataire, celle-ci est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant de s'assurer la bonne réception de ladite mise en demeure.

La mise en demeure mentionne le délai de réponse prévu et la sanction.

Le Délégataire pourra dans cette période demander des pièces utiles au Délégant, voire obtenir, sauf urgence justifiée ou force majeure, un entretien.

La décision définitive est ensuite notifiée au Délégataire selon les mêmes moyens que ceux énoncés au premier paragraphe du présent article.

En cas de situation d'urgence, même simple, justifiée ou, de force majeure, une mise en demeure est adressée dans les plus brefs délais. Celle-ci est formée dans les mêmes conditions qu'à l'alinéa précédent. A l'issue du délai accordé, un courrier est adressé au Délégataire pour lui notifier la décision du Délégant.

Tout risque sanitaire ou d'atteinte aux règles de sécurité pour les usagers constitue une situation d'urgence.

ARTICLE 60 - RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

Le Délégant peut, à tout moment, par délibération de son organe délibérant, résilier unilatéralement le présent contrat pour motif d'intérêt général. Dans ce cas, il en avertira le Délégataire au moins 6 (six) mois avant la date d'effet de ladite résiliation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception contenant le motif invoqué à l'appui de ladite résiliation. Dans ce cas, le Délégataire aura droit à une indemnité destinée à compenser le préjudice subi du fait de ladite résiliation composé de la somme des postes suivants :

- concernant les biens de retour, le Délégataire est indemnisé à hauteur de la valeur nette comptable des investissements. Le montant de l'amortissement est calculé à compter de la mise en service des ouvrages et installations concernés sur la base des durées de vie arrêtées lors de la signature du contrat ;

- concernant les biens de reprise, *id est* ceux que la personne publique a simplement la faculté de récupérer en pleine propriété, le Délégué perçoit une indemnité à hauteur de la valeur nette comptable des investissements si la personne publique fait usage de cette faculté ;
- les frais de résiliation anticipée des contrats qui lient le Délégué à tout tiers et conclus pour assurer l'exécution normale du contrat (sauf reprise par le Délégué desdits contrats) ;
- une indemnisation du manque à gagner sur la durée résiduelle du contrat, évaluée sur la base de la moyenne prévisionnelle du résultat avant impôts figurant dans le compte d'exploitation prévisionnel annexé au présent contrat.

ARTICLE 61 - RESILIATION POUR CAS DE FORCE MAJEURE PROLONGEE

Au cas où un événement présentant les caractéristiques de la force majeure, au sens de l'article 28 du présent contrat (*Continuité et interruption du service*), rendrait impossible pendant une période d'au moins trois mois, ou qui serait susceptible de dépasser nécessairement six mois, la résiliation du présent contrat pourrait être prononcée par le Délégué, dans les conditions définies ci-dessous.

Le Délégué aura droit à une indemnité calculée sur les mêmes bases que l'indemnisation de la résiliation pour motif d'intérêt général.

ARTICLE 62 - RENONCIATION DU DELEGATAIRE A L'EXPLOITATION DU CREMATORIUM DU GRAND DIJON AVANT LE TERME PREVU

En cas de renonciation par le Délégué à l'exploitation du crématorium du Grand Dijon avant le terme prévu par le présent contrat, le Délégué aura le droit à une indemnité de 150 000 euros, outre les indemnités qui pourraient être réclamées au titre des différents postes de préjudices.

ARTICLE 63 - PAIEMENT DES INDEMNITES ET CREANCES

Le montant de l'ensemble des indemnités et créances dû au titre du présent contrat sont payables dans les trente jours de la date d'effet de la résiliation. Le retard de paiement fait courir de plein droit des intérêts moratoires calculés au taux d'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts ont commencé à courir majoré de 2 % à partir du jour suivant l'expiration dudit délai, jusqu'à la date de paiement du principal.

ARTICLE 64 - RESILIATION D'UN COMMUN ACCORD

Les parties peuvent convenir de mettre fin au présent contrat d'un commun accord. Les modalités notamment financières de la résiliation sont arrêtées conjointement par les parties, ou, à la demande de deux parties, par l'expert indépendant, désigné conformément aux stipulations de l'article 74 du présent contrat (*Clause de règlement des différends et attribution de juridiction*).

ARTICLE 65 - CONDITIONS DE PRESERVATION DE LA CONTINUTE DU SERVICE PUBLIC EN CAS DE DEFAILLANCE DU DELEGATAIRE NOTAMMENT EN CAS DE RESILIATION

En cas de situation mettant en péril la sécurité ou la sûreté des personnes et des biens, de déchéance, de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit, le Délégrant a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Délégataire, de prendre toutes mesures d'urgence ou conservatoire nécessaire (y compris l'interruption provisoire des missions du Délégataire) de nature à assurer la continuité du service public et le passage à un nouveau mode d'exploitation ou à un nouveau prestataire, en réduisant autant que possible la gêne pour le Délégataire. Il en informe immédiatement le Délégataire.

Par ailleurs, le Délégataire s'engage à faire figurer, dans toutes les conventions qu'il est amené à conclure pour l'exécution du présent contrat, une clause permettant au Délégrant de reprendre ledit contrat.

XII- FIN DU CONTRAT

ARTICLE 66 - CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE DELEGATION

À la fin de la délégation, le Délégrant, ou le nouvel exploitant, est subrogé dans les droits et obligations du Délégataire concernant le service délégué sauf pour les factures émises par le Délégataire.

Le Délégrant a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Délégataire, de prendre pendant les six derniers mois de la délégation toute mesure qu'il estime nécessaire pour assurer la continuité du service, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour le Délégataire.

Le Délégrant réunit les représentants du Délégataire ainsi que, le cas échéant, ceux du nouvel exploitant, pour organiser le transfert de l'exploitation du service délégué et notamment pour permettre au Délégataire d'exposer les principales consignes et les modes opératoires à suivre pour le fonctionnement des ouvrages, équipements et installations du service délégué.

Dans les six mois qui précèdent la fin du contrat, le Délégataire remet au Délégrant une liste de tous les contrats d'approvisionnement, de fournitures, de location ou de services (électricité, téléphone, matériel d'exploitation, etc.) qui détaille les éléments principaux de chaque contrat (objet, fournisseur, conditions financières) afin de permettre au Délégrant ou au nouvel exploitant d'en obtenir le transfert ou la résiliation sans frais suite à la fin du contrat de délégation.

ARTICLE 67 - REMISE DES OUVRAGES, EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT

À l'expiration du présent contrat, les ouvrages, installations et équipements du service délégué, y compris leurs accessoires que le Délégataire aura installés, sont remis gratuitement au Délégrant.

Les ouvrages, équipements et installations complémentaires à ceux prévus à la signature du contrat financés par le Délégataire le cas échéant (avec l'accord formel préalable du Délégrant portant sur le montant et la durée d'amortissement) et faisant partie intégrante de la délégation (biens de retour) sont remis au Délégrant moyennant, si ces biens ne sont pas amortis, une

indemnité calculée à la valeur nette comptable, donc déduction faite des amortissements pratiqués aux conditions de durée préalablement agréées par le Délégant, des investissements opérés. Cette indemnité est payée dans le délai de trois mois suivant l'expiration du contrat.

Les biens doivent être remis en bon état d'entretien et de fonctionnement. À cette fin, le Délégant et le Délégataire établissent, un an avant la fin du présent contrat, un état des biens concernés et, s'il y a lieu, une liste des interventions de maintenance ou de renouvellement pour le mobilier visé à l'article 35 (*travaux de renouvellement*) que le Délégataire doit avoir exécutées au plus tard un mois avant la fin du présent contrat. À défaut, le Délégant peut appliquer la pénalité prévue à l'article 56 du présent contrat (*Sanctions pécuniaires et pénalités*).

À la date de son départ, le Délégataire assure le nettoyage des ouvrages, équipements et installations du service délégué ainsi que l'évacuation de tous les objets inutilisables. À défaut, le Délégant procède à ces opérations aux frais du Délégataire.

Tout élément de propriété intellectuelle exclusivement affecté au service délégué au titre du présent contrat est un bien de retour, avec reprise des droits et amortissements y afférents. Le Délégataire doit en établir la liste précise dans le délai d'un mois suivant la fin de la gestion déléguée au titre du présent contrat. Le Délégant peut refuser de reprendre un ou plusieurs de ces éléments de propriété intellectuelle avec les droits et amortissements y afférents, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au plus tard trois mois après la réception de ladite liste.

Tout élément de propriété intellectuelle affecté au service délégué et qui a également été utilisé pour les activités propres du Délégataire est également un bien de retour en ce qui concerne la fraction de ladite propriété affectée au service, avec reprise des droits y afférents. La propriété intellectuelle est alors gérée en copropriété ou scindée par domaines conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Elle peut aussi, dans les conditions prévues par les textes, faire l'objet d'un transfert d'un droit d'usage pour les besoins du service, sans rémunération. Le Délégataire doit, là encore, en établir la liste précise dans le délai d'un mois suivant la fin de la gestion déléguée au titre du présent contrat. Le Délégant peut refuser tout ou partie de ces reprises par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au plus tard trois mois après la réception de ladite liste.

ARTICLE 68 - REMISE DES PLANS DES OUVRAGES ET DES DOCUMENTS ASSOCIES

Un mois au moins avant la date d'expiration du présent contrat, le Délégataire remet au Délégant une version à jour des plans des ouvrages et installations du service, la base de données associée (caractéristiques, interventions, etc.), des schémas des installations électriques et des notices techniques des constructeurs et fournisseurs, et plus généralement tous documents exigés par la réglementation (conformité électrique, installations de levage, ballons sous pression, etc.).

ARTICLE 69 - REPRISE DU MOBILIER ET DES APPROVISIONNEMENTS

À l'expiration du présent contrat, le Délégant ou le nouvel exploitant, ont la faculté de procéder au rachat du mobilier, des approvisionnements, des pièces de rechange et des matériels divers et, plus généralement, de l'ensemble des biens utilisés pour la gestion du service délégué et appartenant au Délégataire (biens de reprise).

La valeur de rachat est fixée à la valeur nette comptable pour ce qui concerne les biens de reprise.

Elle est fixée à l'amiable sur la base de l'évaluation fournie dans le compte-rendu annuel du Délégataire, ou à dire d'expert et payée dans les trois mois de la cession pour ce qui concerne les stocks et les approvisionnements.

ARTICLE 70 - REMISE DES CONTRATS D'ABONNEMENTS

Un mois avant l'expiration du présent contrat, y compris en cas de résiliation, de mise en régie ou de toute autre cause d'extinction ou de suspension du présent contrat, le Délégataire remet gratuitement au Délégant les contrats d'abonnements qui doivent prévoir une faculté de résiliation sans pénalités à l'issue du présent contrat de délégation.

ARTICLE 71 - PERSONNEL DELEGATAIRE **DU**

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le Délégataire communique au Délégant les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service délégué :

- âge ;
- niveau de qualification professionnelle ;
- description du poste,
- type de contrat de travail ;
- temps d'affectation sur le service ;
- convention collective ou statuts applicables ;
- montant total de la rémunération, avantages, hors charges et charges sociales et diverses afférentes pour l'année civile précédente ;
- existence éventuelle, dans le contrat ou le statut, d'une clause ou d'une stipulation pouvant empêcher le transfert du contrat de l'intéressé à un autre exploitant.

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le Délégataire fournit également l'analyse complète de l'évolution des personnels affectés à son exécution depuis son entrée en vigueur (licenciements, démissions, changement d'affectation et tout autre événement ayant une quelconque incidence sur les personnels affectés à l'exécution du présent contrat).

Le Délégant n'est pas concerné par les litiges pouvant survenir entre le Délégataire sortant et le Délégataire entrant au sujet du personnel.

ARTICLE 72 - INFORMATION DES CANDIDATS A L'EXPLOITATION DU SERVICE

À l'occasion de la remise en concurrence de l'exploitation du service délégué, le Délégant peut organiser une ou plusieurs visites des installations afin de permettre à tous les candidats d'en acquérir une connaissance suffisante garantissant une égalité de traitement. Dans ce cas, le Délégataire est tenu de permettre l'accès à tous les ouvrages et installations du service délégué.

Le Délégant s'efforce de réduire autant que possible la gêne qui pourrait en résulter pour le Délégataire.

XIII- CLAUSES DIVERSES

ARTICLE 73 - ORDRE DE PRIORITE DES PIECES DU CONTRAT

Les pièces contractuelles liant le Délégrant et son Déléataire sont, par ordre de priorité décroissante :

- Le présent contrat
- et ses annexes ;

En cas de contradiction entre les stipulations du corps du contrat et une stipulation d'une Annexe, les stipulations du corps du contrat prévaudront.

En aucun cas le mémoire technique et le mémoire financier du Déléataire ne peuvent aboutir à des prescriptions qui ne soient pas compatibles avec les stipulations du Dossier de consultation des Entreprises et du présent contrat ou qui ne permettent pas d'atteindre leurs objectifs.

ARTICLE 74 - CLAUSE DE REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

74.1. Conciliation

Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable leurs éventuels différends relatifs à l'interprétation et à l'exécution du présent contrat.

En cas de différend persistant au-delà d'un délai de trois mois, les Parties pourront désigner conjointement un Expert indépendant, qui sera chargé d'émettre un avis sur le différend.

A défaut d'accord entre les Parties sur le nom de l'Expert indépendant, ce dernier pourra être désigné par le Président du Tribunal administratif compétent, à la requête de la Partie la plus diligente.

L'Expert indépendant pourra demander aux Parties la communication, dans les plus brefs délais, de tout document ou pièce utiles à l'analyse du différend.

L'Expert indépendant devra émettre son avis dans un délai maximum de deux mois à compter de sa désignation, ce délai pouvant être porté à quinze jours en cas d'urgence. Cet avis est un avis simple qui ne lie pas les parties.

Toutefois, et par dérogation aux stipulations précédentes, le Délégué ne pourra solliciter la nomination d'un Expert indépendant en cas de mise en œuvre de la procédure de résiliation pour faute, prévue à l'article 58 du présent contrat (*Résiliation pour faute du Délégué*).

La saisine de l'Expert indépendant ne saurait, en tout état de cause, avoir pour effet de délier le Délégué de ses obligations au titre du présent contrat.

En tout état de cause, et préalablement à toute instance contentieuse, les deux parties conviennent de demander au Tribunal administratif ou à son délégué de mener une mission de conciliation en application des pouvoirs qui leur sont conférés par l'article L. 211-4 du Code de justice administrative.

74.2. Attribution de juridiction

74.2.a Les contestations qui s'élèveraient entre le Délégué et le Délégué au sujet du présent contrat seront soumises au Tribunal administratif dans le ressort duquel se trouve située le Délégué.

74.2.b Préalablement à toute instance contentieuse, les deux parties conviennent de demander au Tribunal administratif ou à son délégué de mener une mission de conciliation en application des pouvoirs qui leur sont conférés par l'article L. 211-4 du CJA.

ARTICLE 75 - ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, les parties élisent domicile à leur adresse indiquée en tête des présentes.

ARTICLE 76 - INDEPENDANCE DES CLAUSES

Si l'une des stipulations du présent contrat est déclarée nulle ou inapplicable, ou fait l'objet d'une requalification, par un tribunal, un Expert indépendant désigné conformément aux stipulations de l'article 74 ci-après (*Clause de règlement des différends et attribution de*

jurisdiction), ou toute autre autorité compétente, ladite stipulation sera réputée non écrite et les autres stipulations du présent contrat continueront à produire tous leurs effets.

Néanmoins, les parties négocieront de bonne foi pour convenir d'une clause mutuellement satisfaisante et légale visant à remplacer la stipulation du présent contrat déclarée nulle ou non applicable.

ARTICLE 77 - ABSENCE DE RENONCIATION

La défaillance d'une Partie à exercer un droit, une sanction ou un recours au titre d'une stipulation du présent contrat ne saurait en aucun cas être interprétée comme une renonciation à l'exercice de ce droit, de cette sanction ou de ce recours.

ARTICLE 78 - SUBROGATION

Dès la date de prise d'effet du présent contrat, le Déléataire est subrogé à l'ancien exploitant dans les droits et actions, nés ou à naître, contre des tiers identifiés, des exploitants ou installateurs antérieurs, des fournisseurs et d'une manière générale de tous tiers responsable d'une avarie, d'un dommage ou d'une non-conformité aux Biens dans les limites légales.

S'il s'agit de dommages dont l'origine est antérieure à la prise d'effet du présent contrat et mettant en cause les responsabilités des tiers identifiés, des exploitants ou installateurs antérieurs, des fournisseurs et d'une manière générale de tout tiers responsable d'une avarie, d'un dommage ou d'une non-conformité aux Biens, le Déléataire fera son affaire d'assurer le suivi et la gestion de toutes actions amiables ou contentieuses à leur encontre dans les limites légales. Pour ces actions, il est entendu que la Communauté apportera toute son assistance au Déléataire et il assumera les conséquences de ces actions amiables ou contentieuses.

S'il s'agit de dommages dont l'origine est postérieure à la prise d'effet du contrat, le Déléataire fera son affaire d'assurer le suivi et la gestion de toutes actions amiables ou contentieuses à l'encontre du responsable dans les limites légales, la Communauté apportant néanmoins son assistance au Déléataire dans le suivi et la gestion de ces actions.

Si toutefois certains droits n'étaient pas transférables ou ne pouvaient directement être exercés par le Déléataire, la Communauté les exercera directement et le bénéfice de son action reviendra, dans la

limite de ce que la Communauté aura pu obtenir, au Délégué. Il est entendu que le Délégué apportera toute son assistance au Déléguant dans le cadre des actions à mener.

Par dérogation aux stipulations du présent article, si la Communauté décide de ne pas poursuivre les tiers identifiés, les exploitants ou installateurs antérieurs, les fournisseurs et d'une manière générale de tous tiers responsable d'une avarie, d'un dommage ou d'une non-conformité aux Biens, ce dernier prendra en charge les frais et conséquences pour le Délégué correspondants.

ARTICLE 79 - AVENANTS

Le présent contrat ne pourra être modifié que par avenant écrit, conclu conformément à la loi et à la jurisprudence.

Conformément aux dispositions de l'article L. 1411-6 du Code général des collectivités territoriales, tout projet d'avenant entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 % est soumis pour avis à la commission visée à l'article L. 1411-5 du Code général des collectivités territoriales. L'organe délibérant qui statue sur le projet d'avenant est préalablement informé de cet avis.

ARTICLE 80 - REPRISE DU PERSONNEL ANTERIEUREMENT AFFECTE AUX PRESTATIONS CONCERNEES PAR LA DELEGATION

A la date de prise d'effet du présent contrat, le Délégué est informé que sont susceptibles de s'appliquer les dispositions des articles L. 1224-1 et suivants du Code du travail (ex-L. 122-12 et suivants).

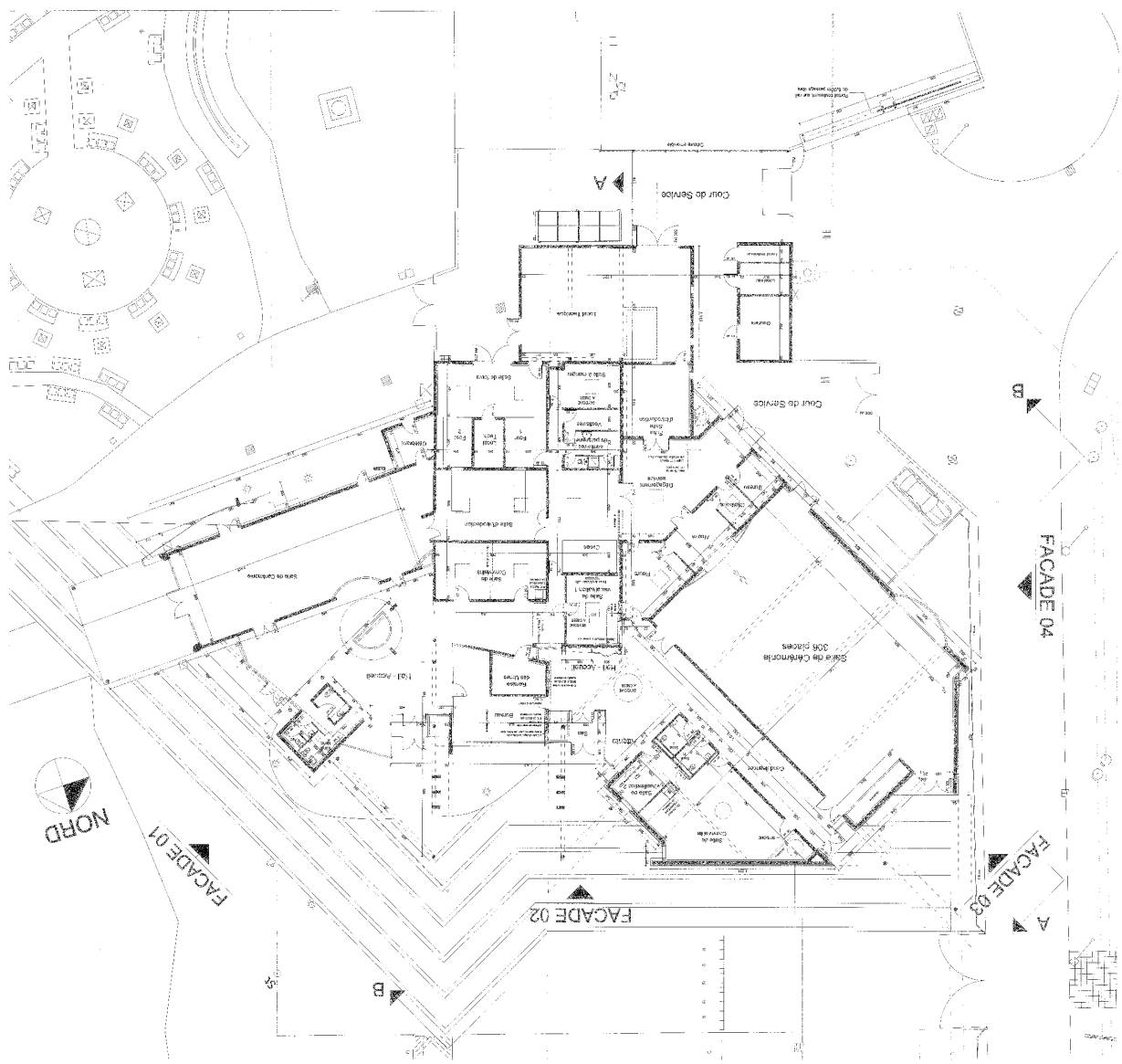
Fait à, le

Fait à, le

Pour le Déléguant,

Pour le Délégué,

ANNEXE 1 : PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DE LA DELEGATION



ANNEXE 2 : MEMOIRE TECHNIQUE

Partie 1 de notre offre

SOMMAIRE

- 1.1 Moyens mis en œuvre pour assurer la transparence et la qualité des informations (art 2)**
- 1.2 Les moyens mis en œuvre pour assurer la qualité du service rendu aux usagers (art 2 et 13)**
- 1.3 La qualité du contenu du règlement de service (art 15)**
- 1.4 La nature et le déroulement des cérémonies (art 25)**
- 1.5a Les modalités d'organisation du service traiteur (art 26)**
- 1.5b Salle de convivialité**
- 1.6 Les engagements en matière de continuité du service public (art 28)**
- 1.7 Les actions de communication du délégataire (art 28)**
- 1.8 La fréquence des comités de pilotage (art 48.2)**
- 1.9 Les moyens mis en œuvre pour animer les comités de pilotage (art 48.2)**
- 1.10 La qualité du contenu du rapport annuel du délégataire (art 53)**
- 1.11 Moyens mis en œuvre pour réaliser une enquête satisfaction annuelle des usagers (art 56)**
- 1.12 Mémoire justificatif – Organisation et Fonctionnement du service**
 - 1.12.1 Une société dédiée pour plus de transparence*
 - 1.12.2 Formation du personnel*
 - 1.12.3 Les Tenues de travail*
 - 1.12.4a Fiches enquêtes Satisfaction PF*
 - 1.12.4b Fiches enquêtes Suggestions familles*
 - 1.12.5 Travaux d'amélioration du service*
 - 1.12.6 La disposition des distributeurs de boissons pour le public*
 - 1.12.7 La Signalétique*
 - 1.12.8 Air d'Atrium*
 - 1.12.9 Défibrillateur automatisé externe (dae)*
 - 1.12.10 Photos de l'urne simple*
 - 1.12.11 Revue réglementaire*
 - 1.12.12 Notre politique QSE*
- 1.13 Les prestations gratuites**
- 1.14 Les outils informatiques**
- 1.15 Organisation des moyens humains**
- 1.16 Démarche QSE**

1.1 Les moyens mis en œuvre pour assurer la transparence et la qualité des informations transmises (art 2)

Dans son devoir d'alerte le délégataire informe le délégant de toute information :

- De suivi par les tableaux mensuels d'activité et éléments statistiques courants ; ces tableaux sont transmis par voie informatique et sur papier sur demande ; Ce sera d'ailleurs le cas pour tous les documents sauf imprimés légaux et ce par souci de protection de l'environnement),
- Des fiches d'information d'éléments programmés ou imprévus tels que arrêts pour entretien, pannes, coupures de gaz ou de courant, phénomènes exceptionnels, ... Les documents type utilisés pour ce faire sont issus du système QSE d'Atrium (cf. annexe 1.12.4) du mémoire Atrium.

1.2 Les moyens mis en œuvre pour assurer la qualité du service rendu aux usagers (art 2 et 13)

Au-delà de tous les moyens figurant dans les obligations contractuelles Atrium s'engage :

- Sur la mise en place de distributeurs de boissons (chaudes et froides) et d'un distributeur de l'alimentation et objets utiles, dans ou en face de chaque salle de convivialité (prestation non complète à ce jour). Les recettes de ces appareils seront intégrées au chiffre d'affaire.

1.3 La qualité du contenu du règlement de service (art 15)

Le projet de règlement de service figurant parmi les pièces de la consultation est accepté par Atrium. Il est simplement proposé de compléter le titre de l'article 30.1 comme suit : « Crémation à la demande du plus proche parent ou de la personne ayant capacité à pouvoir aux funérailles » afin que l'article puisse s'appliquer sans contestation en cas de l'absence de parent.

1.4 La nature et le déroulement des cérémonies (art 25)

Les cérémonies seront exécutées conformément aux dispositions énoncées dans le contrat et au règlement de service.

Les spécificités concernant le crématorium de Dijon résident dans :

- l'accueil du public dès la sortie du parking (proposition de signalisation ci-après) afin d'orienter directement les usagers vers l'entrée de la salle de cérémonie affectée.
- Veiller à l'effacement correct du cercueil en fin de cérémonie (complément de travaux à faire pour la salle Est – cf. Mémoire ATRIUM - 1.12.5 travail d'amélioration du service).

- Guider les familles à l'issue de la cérémonie vers les salles de convivialité ou vers les sorties adéquates (ne pas revenir sur ses pas) : entrées par les halls d'accueil et sortie en fond de salles
- Le tarif appliqué à chaque type de cérémonies comprend la remise de l'urne ou la dispersion au jardin du souvenir.

En confirmation des explications fournies lors des auditions nous précisons les dispositions suivantes :

Contact avec les familles

Le premier contact avec les familles est celui de l'opérateur funéraire, qui connaît parfaitement ATRIUM et les deux types de cérémonies proposées « standard » et « personnalisée ».

Deux cas se présentent :

1. L'opérateur funéraire définit avec la famille el déroulement complet de la cérémonie et il la prend en charge. Dans ce cas notre travail débutera lors de l'accueil sur site comme indiqué dans notre mémoire.
2. L'opérateur funéraire se limite à la présentation de l'offre à la famille et nous laisse dérouler la cérémonie soit en donnant nos coordonnées soit en nous donnant celles de la famille, alors :
 - a. Le contact s'établit généralement téléphoniquement, puis la famille est invitée à être reçue lors d'un entretien qui définira tout le déroulement de la cérémonie prévue,
 - b. La famille se rend au crématorium, elle est alors reçue pour le même entretien.

Priorité étant donnée à l'accueil avec toute l'empathie requise en la circonstance, il n'y a pas de durée d'entretien définie, nous sommes dans la notion de service qui ne peut être contingentée. Précisons que dans les cas exceptionnel qui nécessiteraient une préparation longue ou complexe, l'encadrement d'Atrium serait mobilisé afin de ne pas perturber le fonctionnement normal du crématorium.

Durée de la cérémonie standard : La durée de la cérémonie standard est bien de 45 minutes.

DEUX TYPES DE CEREMONIES PROPOSEES

Cérémonie Standard : prise de contact préalable avec la famille, diffusion d'un extrait musical, intervention d'un proche *Célébration* : *opérateur funéraire ou agent du crématorium*.

Eventuellement ramenée à une cérémonie simple en fonction de la demande et des circonstances : la *cérémonie simple* est axée sur un recueillement, diffusion d'un extrait musical et intervention d'un proche possible. *Célébration* : *opérateur funéraire, (à défaut agent du crématorium)*

Cérémonie Personnalisée : préparation préalable avec la famille, diffusion d'extraits musicaux, intervention de plusieurs proches et projection de photos ou montage à l'écran possibles. *Célébration : agent du crématorium.*

LA CEREMONIE STANDARD

Cette cérémonie fait généralement l'objet d'une prise de contact préalable avec la famille. (ou éventuellement avec l'opérateur funéraire qui aura recueilli les souhaits de la famille). Elle peut être souvent conduite par l'opérateur funéraire, dans ce cas l'agent du crématorium gère l'intendance.

Durée : 30minutes environ

Déroulement de la cérémonie :

- **Accueil et Entrée de l'assistance**
La mise en place est faite : cercueil et fleurs éventuelles.
Le Maître de cérémonie, accueille la famille et les proches, et les invite à prendre place dans la salle de cérémonie.
- **Début de la cérémonie**
Le maître de cérémonie laisse le silence s'installer.
- **Cérémonie**
Diffusion d'un morceau de musique, d'une chanson choisi par la famille
Eloge funèbre par les personnes désignées (ou par le Maître de cérémonie) :
 - Vie familiale, sociale, professionnelleProjection simultanée à l'écran d'un diaporama
Témoignages : prise de parole des proches pour porter témoignage sur la personne défunte.
Diffusion d'un morceau de musique, d'une chanson choisi par la famille
- **Fin de la cérémonie. L'au-revoir**
Le maître de cérémonie reprend la parole pour inviter l'assistance au recueillement.
A la fin du recueillement, le maître de cérémonie prononce une phrase rituelle en référence à la survivance de la personne décédée dans la mémoire de ceux, qui l'honorent.
Annonce de la réception – ou non - des condoléances par la famille
Annonce de l'inhumation de l'urne, ou dispersion des cendres, s'il y a lieu
Prononce les remerciements pour le compte de la famille
Invitation, éventuelle, aux proches pour se retrouver à l'espace de convivialité

OU LA CEREMONIE SIMPLE

Dans de nombreux cas, une cérémonie a déjà eu lieu dans un autre endroit, lieu de culte notamment et la demande se limite à une simplification de la cérémonie, alors principalement axée sur un recueillement. Cette cérémonie simple est conduite par l'opérateur funéraire, à défaut par un agent du crématorium.

Durée : 15minutes environ

Déroulement de la cérémonie :

- Accueil : Le Maître de cérémonie s'enquiert des souhaits de la famille auprès de l'opérateur funéraire
- Entrée de l'assistance
La mise en place est faite : cercueil et fleurs éventuelles.
Le Maître de cérémonie accueille la famille et les proches et les invite à prendre place dans la salle de cérémonie.
- Début de la cérémonie
Le maître de cérémonie laisse le silence s'installer.
- Cérémonie
Diffusion d'un morceau de musique préparé par Le Maître de cérémonie
(pas d'utilisation de l'écran vidéo)
Lecture d'un texte préparé par Le Maître de cérémonie
Prise éventuelle de parole d'un proche pour porter témoignage. de la personne défunte.
- Fin de la cérémonie. L'au-revoir
Le maître de cérémonie reprend la parole pour inviter l'assistance au recueillement.
A la fin du recueillement, le maître de cérémonie prononce une phrase rituelle en référence à la survivance de la personne décédée dans la mémoire de ceux, qui l'honorent.
Il invite au dernier hommage.

LA CEREMONIE PERSONNALISEE

Cette cérémonie fait l'objet d'une préparation préalable avec la famille, au crématorium.

Elle est conduite par un agent du crématorium

Durée : de 45minutes à 1 heure

Déroulement de la cérémonie :

- Accueil et Entrée de l'assistance
La mise en place est faite : cercueil, fleurs éventuelles
La famille attend devant les portes fermées
« Accueil protocolaire », selon les souhaits exprimés par la famille
L'assistance prend place à l'invitation du Maître de Cérémonie, par degré de parenté et d'affection du plus près au plus éloigné.
Diffusion d'un morceau de musique, d'une chanson choisi
- Début de la cérémonie
Le maître de cérémonie laisse le silence s'installer.
- Cérémonie
Diffusion d'un morceau de musique, d'une chanson
Eloge funèbre préparé, par les personnes désignées (ou par le Maître de cérémonie) :
 - Vie familiale
 - Vie sociale
 - Vie professionnelleProjection à l'écran de photos, d'une vidéo ou d'un montage préparé avec la famille
Témoignages : prise de parole des proches pour porter témoignage sur la vie de la personne défunte.
Diffusion d'un morceau de musique, d'une chanson
- Fin de la cérémonie. L'au-revoir
Le maître de cérémonie reprend la parole pour inviter l'assistance au recueillement.
A la fin du recueillement, le maître de cérémonie prononce une phrase rituelle en référence à la survivance de la personne décédée dans la mémoire de ceux, qui l'honorent.
Annonce de la réception – ou non - des condoléances par la famille
Annonce de l'inhumation de l'urne, ou dispersion des cendres s'il y a lieu
Invitation, éventuelle, aux proches pour se retrouver à l'espace de convivialité

TABLEAU RECAPITULATIF DES CEREMONIES

Cérémonie	Simple	Standard	Personnalisée
Accueil	<i>Opérateur</i>	Agent crématorium	Agent crématorium
Célébration	<i>Opérateur</i>	Opérateur ou Agent crématorium	Agent crématorium

Musique	<i>Standard</i>	Standard	Choisie avec famille
Eloge	<i>Texte standard</i>	Proches	Proches + témoignages
Projection	<i>Aucune</i>	Diaporama (si fourni)	Choisie avec famille
Au-revoir	<i>simple</i>	Avec annonces	Avec annonces
Durée maximale	<i>15 mn</i>	45 mn	1 heure
Tarif	535 €		590 €

1.5a Les modalités d'organisation du service traiteur (art 26)

Atrium propose dans le cadre de la mise à disposition gratuite de la salle de convivialité deux types de prestation de collation :

- La collation simple :
 - viennoiseries et/ou canapés sucrés ou salés (4 pièces par personne)
 - boissons chaudes à prendre aux distributeurs (sans paiement, jetons fournis)
 - une fontaine à eau est en salle de convivialité
 - jus de fruits et eau gazeuse en salle
 - 8€ / personne TTC, minimum 30 personnes
 - service assuré sous réserve de commande 24h avant l'heure de la collation
- La collation par traiteur :
 - plateau repas individuel, minimum 30 personnes, ou
 - buffet, minimum 20 personnes
 - une fontaine à eau est en salle de convivialité
 - boissons chaudes à prendre aux distributeurs (sans paiement, jetons fournis)
 - tarifs TTC:
 - o prestation traiteur refacturée à l'euro
 - o forfait intendance, entretien, boissons chaudes et froides : 90€
 - service assuré sous réserve de commande 36h avant l'heure de la collation

Un agent d'Atrium désigné, est responsable du service.

Diffusion de l'information

Tous les moyens de communication, par ailleurs définis, seront utilisés pour faire connaître le service auprès des opérateurs mais aussi des usagers.

Devis gratuit sur demande.

Exemple : plaquette « Services de Convivialité », site de Bron, plaquette diffusée auprès des pompes funèbres et autres parties prenantes



Service de convivialité

Bien souvent le décès d'un proche, d'un parent ou ami, donne l'occasion de se retrouver après la cérémonie pour évoquer des moments privilégiés vécus avec la personne décédée ou de simples retrouvailles.

C'est désormais possible sur place au crématorium de Bron qui vient d'ouvrir sa salle de convivialité et propose un service de restauration légère.

Pour plus de renseignements, contactez-nous au
04 78 01 30 84

Heures d'ouverture
Du lundi au vendredi : de 8h00 à 18h00
Samedi : de 9h00 à 12h00

A l'issue de la prestation, une 2^{ème} possibilité de récupérer l'urne.

Tarifs Prestations

Collation simple 8,00€ pers
avec jus de fruit, boissons chaudes et eau glacées

- Version soignée (2 viennoiseries et 2 petits fours par pers.)
- Version salée avec compote

Collation traiteur Nous consulter
Sous forme de plusieurs repas individuels ou de buffet

Commande 48h00 à l'avance / Chèque d'acompte demandé à la réservation.


Crématorium du Grand Lyon
181 boulevard de l'Université
69500 BRON

Téléphone 04 78 01 30 84
Télécopie 04 78 76 74 96
http://www.saur.com



1.5b Salle de convivialité

Bien souvent la mort d'un proche, d'un parent ou ami, est l'occasion de se retrouver et d'évoquer des moments privilégiés vécus avec la personne défunte.

La salle de convivialité permet aux proches de se réunir après la cérémonie.

La famille peut alors inviter les personnes présentes autour d'un service de restauration légère. C'est une manière de revisiter le pot ou le repas de funérailles de nos traditions.

Des albums photos, de la musique, des lettres ou écrits du défunt peuvent y être apportés afin de prolonger l'hommage dans un instant plus convivial.

La récupération de l'urne peut s'effectuer à la suite de ce moment convivial. Cela permet aux familles de clôturer ce moment de deuil difficile dans la même journée, et surtout de partir avec l'urne en étant entouré de ses proches.

La salle de convivialité dispose d'un distributeur en boissons chaudes et froides.

Le crématorium met à la disposition des familles, soient :

- un service traiteur,
- un petit-déjeuner mis en place par notre personnel habilité,
- une collation composée de petits-fours salés et/ou sucrés commandée auprès du personnel du site.

Pour la bonne tenue de l'établissement, le crématorium se réserve l'organisation de cette prestation.



1.6 Les engagements en matière de continuité du service public (art 28)

Les dispositions permettant d'assurer la continuité du service résident dans :

Moyens en personnel :

- l'**effectif** du crématorium en **nombre suffisant** pour assurer le service, **y compris pendant les périodes traditionnelles de congés**, l'activité du crématorium étant considérée comme linéaire.
- le **système d'astreinte** mis en place par Atrium auprès de ses agents (permettant notamment la prise de rendez-vous en dehors des heures d'ouverture au public),
- Réservation de créneaux en ligne par Internet
- la capacité à **faire appel à de l'encadrement** (habilité niveau VI) **en cas d'indisponibilité** d'agent, les frais engendrés sont inclus dans les frais de structure
- la **politique sociale participative** d'Atrium et de son Groupe qui permet un calme social éprouvé,
- la politique de **management QSE qui définit clairement les missions** de chacun y compris en cas d'absence du titulaire,

Moyens techniques :

- Un contrat de « **garantie totale** » du **fabricant** des installations de crémation, garantie de bonne maintenance préventive limitant les pannes intempestives
- L'**implantation du Groupe SAUR** qui permet en cas d'incident technique grave ou de force majeure l'**intervention de moyens en urgence** avant le technicien désigné,
- Les dispositions d'informations mises en place à destination des usagers : **prévenance directe si coordonnées connues**, affichage, téléphone, mail et fax aux opérateurs funéraires et à la collectivité, site internet ATRIUM,...
- Les multiples possibilités de réservation de créneaux horaires de crémation.
- Les **dispositions de transfert vers un autre crématorium** en cas de nécessité pour cause de force majeure, sur des sites gérés par ATRIUM (Crissey, Besançon) ou par d'autres opérateurs, en particulier pour des crémations préalablement programmées.
- Report de programmation en fin d'incident.

1.7 Les actions de communication du délégataire (art 28)

Toutes les actions de communication sont préalablement soumises à la validation de la collectivité.

Elles visent deux cibles :

- Les usagers,
- Les opérateurs funéraires et professionnels

Les supports varient et se combinent pour assurer la couverture totale de l'information par :

- Brochure ou fiches descriptives comprenant toutes les données nécessaires à la bonne compréhension (détail de la prestation, modalités de mise en œuvre, prix, illustration,...),
- Affichages de documents sur site (au cimetière ou dans les locaux de la collectivité si telle est sa volonté),
- Mise en ligne sur le site internet d'ATRIUM et liens depuis les sites des opérateurs et de la collectivité si demandé.

Cela concerne :


- La brochure du site,
- Les horaires d'ouverture, en particulier du samedi (fiche spéciale),
- L'accueil des cercueils,
- La présentation des différentes prestations de crémations et cérémonies,
- La fourniture des urnes cinéraires sur demande pour dispersion sur site ou externe, inhumation.
- Le service traiteur,
- Et tout autre sujet qu'il serait utile de présenter.

1.8 La fréquence des comités de pilotage (art 48.2)

La fréquence des comités de pilotage sera trimestrielle.


1.9 les moyens mis en œuvre pour animer les comités de pilotage (art 48.2)

Le fonctionnement des comités de pilotage comprend :

- la programmation annuelle
 - un ordre du jour (envoyé 15 jours avant la date fixée) accompagné des pièces relatives aux sujets à traiter (tableaux de bord, résultat d'enquête, statistiques, évènement, ...)
 - Les comités auront lieu sur site en dehors des heures de fonctionnement (ou chez la collectivité)
 - Le délégataire fournira les moyens vidéo de présentation et/ou les supports nécessaires, et l'animation sera conduite par la Direction d'ATRIUM
 - Finalisation des débats et prise de décisions (actions de progrès, d'information, ...)
 - Compte rendu rédigé par le délégataire et soumis à approbation sous 15 jours.
- 

1.10 La qualité du contenu du rapport annuel du délégataire (art 53)

En complément des éléments demandés à l'article 53 et à leurs justificatifs, Atrium fournira une évaluation du fonctionnement de son système QSE.



1.11 Les moyens mis en œuvre pour réaliser une enquête annuelle de satisfaction des usagers (art 56)

L'enquête annuelle de satisfaction des usagers sera diligentée auprès des opérateurs funéraires par ARCET Cotation, organisme extérieur, qui en proposera ensuite une analyse. Les résultats seront ensuite commentés et soumis au comité de pilotage.

En complément de cette enquête, les usagers ont en permanence à leur disposition :

- un cahier de réclamation
- des fiches d'appréciation (cf. modèle joint)

Opérateur funéraire :

DATE :

Enquête satisfaction

Dans un soucis d'amélioration permanente, nous nous permettons de vous solliciter pour évaluer les prestations que nous vous avons offertes.

Nous vous remercions de prendre quelques instants pour répondre au présent questionnaire :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
L'accueil qui vous a été réservé (premier contact)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réservation du créneau de crémation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil au crématorium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect des horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La participation à la cérémonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai de délivrance des urnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aide apportée par le personnel du crématorium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de la gestion administrative des dossiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté des lieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'état général du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBSERVATIONS :

.....

.....

.....

.....

1.12 Organisation et Fonctionnement du service

SOMMAIRE

1.12 MEMOIRE JUSTIFICATIF – ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE	2
12.1 Notre organisation, nos moyens humains	16
12.1.1 Principes directeurs de notre organisation	16
12.1.2 Les règles de fonctionnement du crématorium.....	16
12.1.3 Organisation locale.....	18
12.1.4 Les collaborateurs d’Atrium	20
12.1.5 Formations technique et réglementaire des personnels	21
12.2 Description des prestations et des cérémonies.....	24
12.2.1 Une offre résolument tournée vers les familles	25
12.2.2 Un accueil personnalisé	27
12.2.3 Focus sur l’Accueil et l’Accompagnement des familles à l’occasion d’un décès	28
12.2.4 Organisation des cérémonies.....	30
12.2.5 Une approche différenciée	31
12.3 Exploitation et entretien des équipements	34
12.3.1 Gardiennage des locaux et entretien des équipements.....	34
12.3.2 Entretien des Installations électriques	34
12.3.3 Entretien des installations de crémation.....	35
12.3.4 Suivi des cellules réfrigérées.....	35
12.3.5 Maintenance et suivi des moyens de secours contre l’incendie	36
12.3.6 Propreté des lieux	36
12.4 Qualité – Sécurité - Environnement	36
12.4.1 Une démarche QSE (Qualité-Sécurité-Environnement) au quotidien	37
12.4.2 Nous garantissons transparence et traçabilité.....	40

12.1 NOTRE ORGANISATION, NOS MOYENS HUMAINS

12.1.1 PRINCIPES DIRECTEURS DE NOTRE ORGANISATION

Notre organisation et notre fonctionnement sont fondés sur notre identité de délégataire de service public. Notre groupe, dans la diversité de ses métiers, retient comme thème central de ses méthodes de management la qualité de service apportée aux usagers.

Il en découle, en matière funéraire, la prise en compte de spécificités qui placent la relation aux familles endeuillées au centre de notre organisation. Mais il faut également assurer la promotion de cette démarche et la rapporter au public, qu'il soit concerné directement ou en recherche d'information.

La communication fait partie intégrante des missions d'un gestionnaire de crématorium.

La rigueur de notre organisation doit apporter toutes les garanties à la collectivité sur la pertinence des interventions de son délégataire. Notre mission peut se résumer à celle d'un exploitant qui gèrerait l'équipement « en bon père de famille ».

- Informer, conseiller et orienter les particuliers, les opérateurs funéraires, et les différents intervenants relèvent de nos missions.
- Planifier notre activité, en tenant compte des impératifs réglementaires, des contraintes de l'activité, en accédant dans la mesure du possible aux souhaits des familles, sont des devoirs.
- Ordonnancer les crémations dans la plus stricte indépendance et neutralité, vis-à-vis des différents opérateurs, est une exigence.
- Préparer, organiser et assurer les cérémonies, pour les familles est pour nous un honneur.

C'est pour valider ces objectifs que nous avons mis en place une démarche QSE appliquée sur nos sites.

Ce principe même de responsabilité confère à chaque responsable de site une autonomie contrôlée mais réelle dans la relation qu'il doit assurer vis-à-vis de l'ensemble des parties intéressées, qu'elles soient « familles », « professionnels », « représentants du Grand-Dijon », associations ou entreprises de pompes funèbres.

12.1.2 LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DU CREMATORIUM

Organisation des crémations

Le cadre des relations entre le crématorium et ses différents partenaires et clients (entreprises de pompes funèbres, représentants des familles ou familles elles-mêmes) est défini dans le Règlement de service défini à l'article 15 du contrat.

On s'y rapportera utilement, notamment pour les paragraphes qui touchent à l'organisation et à la planification des crémations.

On retiendra par ailleurs que :

- Les plages horaires proposées aux familles et organismes pour les crémations sont :
 - Le matin : 8h30, 9h30, 10h30, 11h30, 12h30,
 - L'après midi : 13h30, 14h30, 15h30, 16h30,

- en cas de besoin et en accord avec la collectivité des dispositions particulières pourront toujours être mises en œuvre.
- Les crémations sont programmées toutes les 2 heures par four. Ce délai est incompressible pour la crémation de défunts ou de restes mortels exhumés. Dans le cas d'enchaînement d'opérations d'incinérations de pièces anatomiques, ce délai pourra être adapté en fonction de la nature du contenu des reliquaires et de la taille de ces dernières.

Horaires d'ouverture

- Accueil pour des crémations en présence des familles et des proches :
 - De 8h30 à 17h du lundi au samedi sauf jours fériés
- Crémations sans cérémonie ou en l'absence de famille et des proches :
 - accueil possible des restes mortels dès 8h, en fonction de la planification et de l'ordonnancement

Egalité des usagers devant le Service Public

Si comme indiqué nous attachons une attention particulière au respect des sensibilités des défunts et/ou de leurs proches, respectant leurs choix culturels et culturels, nous pouvons être amenés à intervenir en cas de manquements aux obligations des différentes parties vis-à-vis du règlement intérieur. Nous sommes en effet particulièrement attentifs à maintenir la stricte neutralité des lieux dont il nous sera confié l'exploitation.

Cette neutralité s'exprime notamment dans la décoration des lieux et des salles accueillant les familles et leurs proches. Elle sous-tend également notre gestion des opérations de crémation, qui sont traitées par ordre chronologique des demandes et en fonction de la disponibilité des fours.

Opérateur de Service Public, partenaire des entreprises funéraires, mais sans être opérateur de pompes funèbres, **notre indépendance au sein de la profession garantit aux collectivités ainsi qu'aux familles des défunts l'absence de prise d'intérêt et d'exploitation commerciale de la perte d'un proche.**

Cette volonté affichée est également l'assurance, pour les entreprises de pompes funèbres qui font appel à nous, d'une stricte égalité et impartialité dans le traitement des usagers :

- Totale indépendance vis-à-vis de l'entreprise de Pompes Funèbres choisie par la famille du défunt.
- Absence de faveurs à un groupe religieux, social ou ethnique particulier.
- Respect de la réglementation en vigueur dans ce domaine.

Indépendance et neutralité

Partenaire des opérateurs de Pompes funèbres, mais résolument tourné vers le Service public, Atrium met un point d'honneur à ne jamais être juge et partie. Notre impératif dans toute prestation au sein des complexes funéraires dont la gestion nous est confiée est l'excellence dans nos prestations, dans le respect absolu de la douleur et de la sensibilité des familles.



Nous essayons de limiter nos activités de services funéraires « généralistes » en amont de nos Délégations de Service Public. Nous ne sommes associés ni par contrat ni via notre actionnariat, aux prestataires présents sur ce marché. Il en va de même vis-à-vis des fournisseurs de matériels et d'équipements lourds pour complexes funéraires.

C'est également l'assurance, pour les entreprises de pompes funèbres qui font appel à nous, d'une stricte égalité et impartialité de traitement des usagers, dans le respect de la réglementation en vigueur.

12.1.3 ORGANISATION LOCALE

Organisation d'ATRIUM

- Président : Didier PARIS
- Directeur Général : Jean-François CORNU
- Responsable de sites : Valérie HUET

Organisation cible de l'exploitation du Crématorium

Des ressources humaines exclusivement dédiées aux missions de service public.

Notre politique de recrutement tend à favoriser l'emploi local, à ce titre nous proposons aux collectivités de mettre en place une cellule recrutement avec leurs services. A la différence d'autres opérateurs funéraires, qui utilisent tout ou partie de leurs employés de pompes funèbres, nos ressources sont dédiées exclusivement à notre activité de gestionnaire de crématorium.

L'emploi de travailleurs handicapés est une préoccupation permanente.

Notre organisation locale

L'organisation de nos services pour le crématorium de Dijon est fondée sur la polyvalence des agents dans l'exercice de leurs fonctions. Nous distinguons trois types de fonctions : les fonctions de Direction, les Maîtres de Cérémonie, et les agents techniques.

Les besoins en personnel sont de 4 ETP :

- Un responsable,
- Trois agents.

Responsable de sites (habilitation niveau VI)

Missions : responsable de l'activité du crématorium (éventuellement Maître de cérémonie)

- relationnel avec les élus et les techniciens des services
- correspondant local auprès des associations crématisistes
- contrôle et validation des documents administratifs, dont les rapports d'activité
- contractualisation et négociation avec les fournisseurs et les sous-traitants éventuels

- gestion du personnel et planification de l'activité des collaborateurs
- contrôle de la facturation
- renseignements au public et aux particuliers pour les cas spécifiques
- relation avec les entreprises funéraires
- traitement des observations recueillies lors des enquêtes de satisfaction
- accompagnement des familles en difficulté
- facturation des actes de crémation
- établissement des rapports mensuels et annuels d'activité

Chef de site (habilitation niveau IV)

Missions : Assistant(e) funéraire et Maître de Cérémonie (et suppléance du responsable de sites et éventuellement de l'un ou l'autre agent technique)

• Assistant(e) Funéraire

- accueil et renseignements aux familles et/ou aux entreprises funéraires
- planification des crémations, suivi des dossiers individuels
- accueil et accompagnement des familles lors des cérémonies
- présentation du cercueil dans la salle de cérémonies puis transfert en salle d'introduction, si présence de la famille et des proches
- introduction du cercueil dans le four
- dispersion des cendres

Maître(s) de Cérémonie

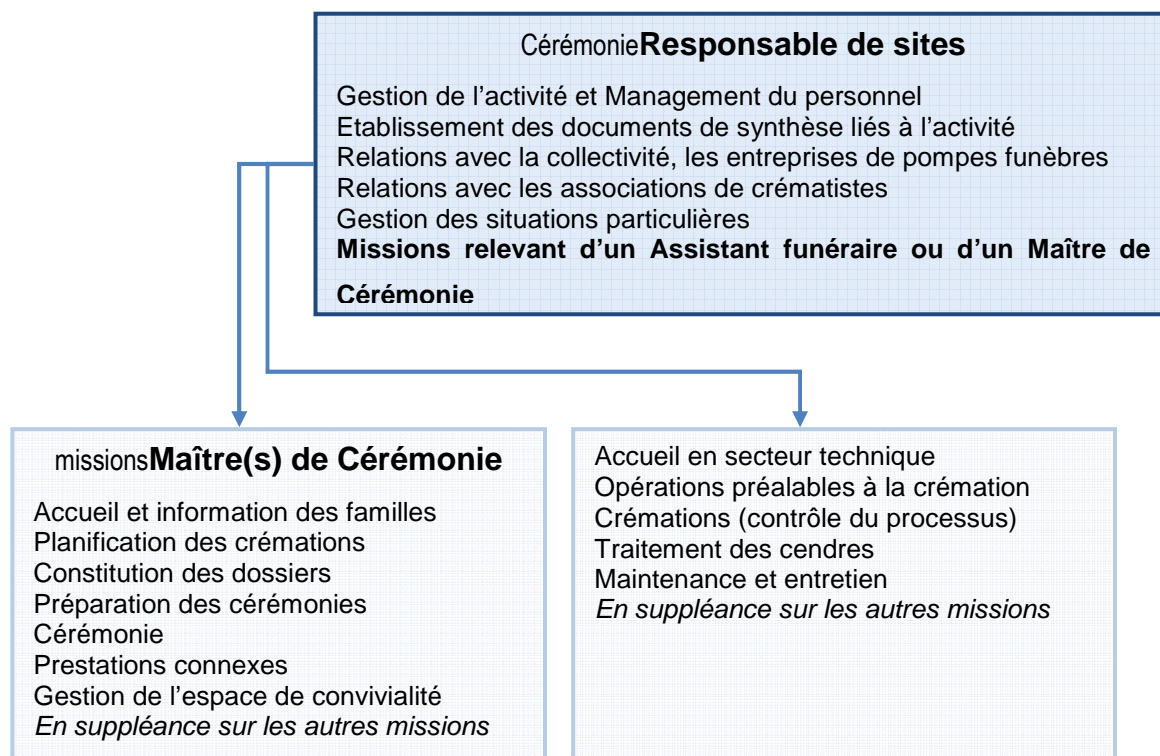
- accueil et écoute des familles et des entreprises de Pompes Funèbres
- préparation des cérémonies, choix de musiques et textes avec les proches du défunt
- organisation et animation des célébrations personnalisées et des moments de recueillement
- accompagnement en salle de visualisation
- remise des cendres du défunt au représentant de la famille
- en l'absence du responsable du site, suppléance sur toutes ses missions

Agents (Assistant(e)s) techniques (habilitation minimum niveau IV)

Missions : gestion du processus de crémation, de l'arrivée du cercueil sur site à la remise des cendres (et suppléance de l'assistant(e) funéraire)

- accueil des entreprises funéraires en secteur technique
- suivi de la crémation après introduction dans le four
- recueil et traitement des cendres dans l'urne cinéraire en fin de crémation
- entretien technique et maintenance du matériel (y compris gestion des sous-traitants éventuels)
- en l'absence de l'assistant(e) funéraire, suppléance sur toutes ses missions

L'Organigramme cible



Notre projet pour le Grand-Dijon

Cette organisation de principe sera adaptée pour tenir compte de l'évolution de l'équipement, afin d'assurer en permanence les personnes minimum requises pour l'exploitation du site et une personne assurant nécessairement une présence jusqu'à la fin de la dernière crémation.

L'effectif décrit, appuyé si nécessaire par la Direction d'Atrium, permet d'assurer la continuité du service public.

12.1.4 LES COLLABORATEURS D'ATRIUM

Compétence des équipes

L'accompagnement de nos collaborateurs, dans le secteur funéraire, s'inscrit dans un processus de formation permanente.

Nos critères de management sont simples à résumer :

- Nous favorisons dans notre organisation la polyvalence de nos agents afin qu'ils ne s'installent pas dans une routine qui en ferait de simples techniciens du funéraire.
- Nous attendons de nos salariés qu'ils fassent preuve, dans l'exercice de leurs missions, de trois qualités essentielles :
 - Compétence



- Ecoute
- Sens du Service Public

La prise en charge et l'accompagnement du deuil des familles ne s'improvisent pas : capacité d'écoute, juste degré de compassion, mots qui permettent de vivre ce moment si particulier qu'est la cérémonie de funérailles, la séparation puis l'introduction du cercueil du défunt dans le four ...

Chaque être est unique et nous tenons à ce que le dernier hommage rendu corresponde aux attentes qu'il avait pu éventuellement exprimer ou que nous aurons présentées ceux qui lui étaient chers.

Nos agents sont donc tous formés afin de répondre aux attentes de chacun en fonction de leurs particularités culturelles, sociales et religieuses.

La force d'un Groupe : proximité et complémentarité

Un atout d'ATRIUM : l'appartenance au Groupe SAUR

Nous veillons à ce que nos différentes entités et équipes conjuguent leurs talents et compétences, au mieux des intérêts des collectivités et des usagers des Services Publics qui nous sont délégués. La collectivité bénéficiera ainsi pleinement des avantages des différentes implantations du Groupe SAUR et d'ATRIUM dans la région, grâce à cette synergie au sein d'une même équipe, mais également entre les différentes structures du Groupe.

Compétences techniques, synergies des expertises, capacité de mobiliser nos services de permanence et astreintes, 365 jours par an et 24 heures sur 24 ; autant de gages qui vous garantissent la continuité du Service.

Recrutement du personnel

La reprise du personnel est systématique dans le respect des règles et des désirs de chacun. Dans l'hypothèse de complément l'embauche de personnel local est systématiquement favorisée pour assurer la meilleure continuité du service public. Nous essayons également d'ouvrir les recrutements aux personnes présentant un handicap, en adaptant si nécessaire les postes et outils de travail. Mais dans tous les cas, des formations spécifiques sont dispensées afin de faciliter l'intégration de ces nouveaux collaborateurs dans nos équipes et de favoriser leur adhésion à nos techniques et valeurs.

Dans l'intérêt des familles et des autres parties intéressées, Atrium, soucieux de préserver l'emploi local et d'assurer une continuité technique et professionnelle, accorde une attention toute particulière aux compétences techniques et aux qualités humaines des personnes recrutées.

Les personnels seront régis par la Convention Collective des Pompes Funèbres.

12.1.5 FORMATIONS TECHNIQUE ET REGLEMENTAIRE DES PERSONNELS

Formation de nos équipes

Nos responsables de site sont tous de niveau VI (habilitation maximale de la profession). Tous nos salariés de l'activité funéraire bénéficient d'une formation à minima de niveau IV.

Ces formations, lorsqu'elles ne sont pas dispensées par l'Institut Français de Formation des Professions du Funéraire (I.F.F.P.F.), sont délivrées en interne.

Nous comptons également, parmi les cadres de notre service, plusieurs collaborateurs dont le travail de référent, auditeur et formateur des métiers du funéraire (notamment auprès des personnels communaux) est

reconnu et apprécié.

Notre Groupe dispose également d'un centre de formation continue inter-métiers (Campus SAUR) : Sa mission est de dispenser des enseignements spécifiques à destination de nos collaborateurs afin de compléter leur formation initiale, de leur permettre d'évoluer ou plus simplement de maintenir et d'adapter leur compétence.

Au-delà d'une bonne expérience, une mise à niveau technique est ainsi régulièrement assurée afin de maintenir la capacité des opérateurs techniques à utiliser différents types de fours et à être capable d'en assurer la maintenance, d'en diagnostiquer les pannes, d'effectuer de petites réparations ou de s'adapter facilement en cas de modifications technologiques liées à une évolution réglementaire.

Mais, dans le cadre de nos activités funéraires, il est évident qu'à côté des « savoir-faire » propres à la gestion des équipements de crémation et aux outils associés, il convient de s'attacher à développer les aptitudes d'empathie et les « savoir être ».

Parmi les formations que nous faisons suivre à ces collaborateurs, nous associons les formations liées aux habilitations spécifiques de ces métiers à d'autres plus transversales :

- « Accueil et écoute » : formation destinée à nos personnels en relation avec les familles et proches des défunts ;
- « La prise de parole en public » : formation destinée tout particulièrement aux Maîtres de Cérémonie et à leurs assistants ;
- « Psychologie du deuil » : différents modules sont suivis par tous nos collaborateurs, la rigueur comportementale déterminant fortement la qualité du cérémonial ;
- « Gestion des conflits » : formation assez spécifique qui doit permettre à nos collaborateurs qui accompagnent les familles de réguler des tensions qui peuvent survenir dans ces moments fortement émotionnels où les différents familiaux sont souvent exacerbés.

Les descriptifs de formations prodiguées à nos collaborateurs sont en annexe..

Focus sur le rôle, les missions et la Formation des Maîtres de Cérémonie

Propos liminaires

Un parlementaire anglais a affirmé un jour : « *On juge l'état de développement d'une civilisation à la façon dont elle traite et honore ses morts* ».

Force est de constater que notre société a tendance à nier la mort, et à en rejeter tous les aspects.

Nous pourrions résumer l'attitude de nos sociétés avancées face à la mort par une phrase et une déclinaison, qui sont autant d'enjeux pour une rénovation des services funéraires :

- Nous sommes face à une chronique annoncée : « *Nécrologie de la mort, ou la disparition d'une civilisation* ».
- A l'heure actuelle, *on ne meurt plus, on disparaît*.
- Nous sommes confrontés à un péril : « *l'effacement programmé de la mémoire* ».
- *Sans connaissance et respect du passé, on ne peut comprendre et maîtriser le présent, ni préparer l'avenir.*
- *L'absence de présent nous prive d'avenir individuel et collectif.*

Le rôle des opérateurs funéraires apparaît fondamental dans l'accompagnement des familles dans leur processus de deuil.

Le Maître de Cérémonie est un, si ce n'est le, personnage central de l'accompagnement de la famille et des proches, il participe au rite de passage pour le défunt du statut de personne encore « présente » à celui de « disparue ». Cette phase et ces étapes restent nécessaires à l'accomplissement du travail de deuil. Quant à la personne défunte, elle appartient au passé mais conserve son statut dans l'histoire familiale et sociétale.

Notre démarche

Nous avons engagé une démarche QSE dont l'une des composantes est la formation de nos Maîtres de Cérémonie.

Nous mettons en œuvre, une politique d'amélioration permanente de nos prestations, dont l'un des piliers réside sur la formation continue de nos personnels.

La formation occupe une place centrale dans nos méthodes de management des ressources humaines. En conséquence, nous avons établi des séquences régulières de formation pour nos personnels que ce soit au titre de la formation initiale que pour la formation continue.

Les enjeux des fonctions du Maître de Cérémonie :

- Contrôler la qualité des interventions des opérateurs de Pompes Funèbres, car de leur prestation dépend la réputation du crématorium, de la collectivité et de l'entreprise.
- Apporter solennité et dignité aux obsèques.
- Contribuer au processus de deuil et au travail de mémoire des familles.

Les axes structurants des missions du Maître de Cérémonie :

- Reconnaître et être reconnu
- Prendre en charge la famille et ses proches
- Préparer la cérémonie
- Maîtriser le déroulement de la cérémonie
- Apporter une image de marque à nos interventions

Le contenu de nos formations

Nous évoquons notamment les formations lors d'un recrutement ou d'une reprise de personnel possédant les bases de la formation initiale et réglementaire.

Nous procédons de manière systématique à une évaluation des compétences et aptitudes de chacun d'eux. Et ce, afin d'adapter le contenu, la durée et la fréquence des sessions de formation.

En tout état de cause, tous les Maîtres de Cérémonie, et les agents ayant vocation à évoluer vers ces fonctions reçoivent la même formation.

Le point de départ du programme de formation repose sur 5 piliers que nous exigeons de nos collaborateurs participant au Service public de Crémation :

- *Le savoir être*
- *Le savoir paraître*
- *Le savoir écouter*
- *Le savoir dire*

- *Le savoir faire*

Le savoir être :

- Hygiène et sécurité
- Hygiène corporelle
- La gestion du stress et des situations de crise

Le savoir paraître :

- Tenue vestimentaire, port des vêtements, entretien des tenues, identification
- Maintien
- Gestuelle
- Attitudes comportementales

Le savoir écouter :

- L'application des principes relatifs à l'émission et la réception des messages
- La compréhension, l'intégration des formulations explicites et implicites
- La reformulation, pour s'assurer que chacune des étapes et des choix opérés correspondent bien aux souhaits de la famille

Le savoir dire :

- Courtoisie et politesse
- Guide de la conversation funéraire
- Expression orale

Le savoir-faire :

- Application de la psychologie du deuil à la relation famille et aux proches
- Ordonnancement des obsèques
- Préparation et exécution des prestations liées à la cérémonie
- Gestion de l'après crémation

Ces 5 règles de base sont une exigence pour soi et un devoir vis-à-vis des familles.

Nous insistons sur le fait que ces règles sont en grande partie les clefs tant de la communication que de l'image de marque et de la notoriété du service.

Nous veillons à ce que chacune de ces règles trouve une application à l'occasion des prestations assurées.

12.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET DES CEREMONIES

Nous avons souhaité prendre en compte toutes les situations auxquelles les familles sont confrontées. C'est

ainsi qu'en amont des obsèques nous pouvons accueillir quelques jours avant la crémation le cercueil de la personne défunte.

Cette opportunité répond à des situations d'éloignement entre les membres d'une famille. La personne peut décéder dans un lieu éloigné de sa région d'origine ou du lieu de résidence de ses proches. Dans cette hypothèse, après mise en bière, la personne est transportée jusqu'au crématorium et les obsèques peuvent avoir lieu quelques jours après.

La dimension humaine de notre métier, nous a tout naturellement conduits à développer des services adaptés aux attentes des familles. Il en est ainsi de nos prestations en matière de cérémonie, ou de possibilité de réunion des proches au sein de l'espace dédié aux retrouvailles.

12.2.1 UNE OFFRE RESOLUMENT TOURNEE VERS LES FAMILLES

Communication

Toutes nos actions de communication de proximité, auront pour finalité l'instauration d'une relation personnalisée, pérenne, et régulière, avec l'ensemble des acteurs concernés directement et indirectement, par les services du complexe funéraire.

Il s'agit des représentants de la collectivité, du tissu associatif (crématistes, consommateurs, etc., ...), du milieu professionnel, ainsi que des représentants des cultes. C'est le sens d'une réunion annuelle destinée au partage des expériences que nous proposons

Au-delà de cette réunion annuelle nous souhaitons la tenue du comité de pilotage avec l'autorité délégante, en fréquence trimestrielle..

Une brochure d'information sera réalisée, reprenant les descriptions des prestations, les informations utiles avec photos et messages clairs.

Information des proches et des particuliers

Accueil et information

Notre positionnement particulier dans l'intervention des services funéraires, en tant qu'entreprise indépendante, nous permet de répondre aux questions des familles et des proches des défunts, ou d'informer en toute objectivité des particuliers préparant leurs dernières volontés.

Page(s) Web

Une page Web spécifique au Crématorium, en lien avec le serveur du site internet du Grand-Dijon sera créée.

Depuis ce site, toute personne se posant en recherche d'informations pourra utilement accéder aux données pratiques relatives au Service (tarifs, horaires, Règlement de Service, conditions d'accès, ...).

Elle pourra également y trouver des fiches sous forme « Questions/Réponses », par exemple, qui reprendraient les interrogations les plus fréquentes, ou qui seraient destinées à lever les non-dits les plus délicats.

Cette page sera bien évidemment construite en collaboration avec l'équipe communication de la Ville.



La version informatique, des supports de communication, pourra être déclinée sous forme de dépliants et autres outils simples de communication à destination du grand public et mis à sa disposition sur site ou en mairie.

Les messages seront centrés sur : d'une part, la qualité des infrastructures, le caractère remarquable du site, la présentation des services offerts et leur tarification, d'autre part sur les évolutions de la législation (conservation des cendres, dispersion) et enfin sur l'accessibilité du site et son fonctionnement.

Exemple 1 : statut et destination des cendres

La loi du 19 décembre 2008, relative à la législation funéraire, a profondément modifié le statut et le devenir des cendres à l'issue d'une crémation.

En premier lieu, il est important de préciser que les cendres sont, par détermination légale, assimilées aux restes mortels. En conséquence, elles sont indivisibles, traitées avec tous les égards dus à nos défunts et surtout déposées en un lieu accessible à tous.

Depuis l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions juridiques, les familles ne peuvent plus :

- Conserver l'urne à leur domicile.
- Inhumér l'urne ou disperser les cendres dans un jardin privatif.

En conséquence, il appartient à la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles de la personne défunte de s'interroger et de choisir parmi les alternatives possibles :

- soit conserver les cendres dans l'urne cinéraire, qui peut être inhumée dans une sépulture, déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur d'un cimetière ou d'un site cinéraire,
- soit les disperser dans un espace aménagé à cet effet à l'intérieur d'un cimetière ou d'un site cinéraire, souvent dénommé « jardin du souvenir »
- soit les disperser en pleine nature, sauf sur les voies publiques. En cas de dispersion des cendres en pleine nature, la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles en fait la déclaration à la mairie de la Ville du lieu de naissance du défunt. L'identité du défunt ainsi que la date et le lieu de dispersion de ses cendres sont inscrits sur un registre créé à cet effet.

Il s'agit d'un choix difficile, lorsque l'on est confronté à un deuil. En fonction de la solution retenue, les impacts psychologiques, pour la famille et les proches peuvent s'avérer douloureux. En effet, un choix hâtif, en faveur de la dispersion des cendres, peut priver d'un lieu de rattachement de la mémoire, et provoquer un trouble permanent.

La famille pourra bénéficier d'un délai de réflexion qui ne peut excéder un an, période pendant laquelle nous conserverons l'urne (selon les modalités prévues au règlement intérieur, et la grille tarifaire). Au terme de ce délai et en l'absence de décision de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont dispersées dans l'espace aménagé à cet effet du cimetière de la Ville du lieu du décès ou dans l'espace le plus proche aménagé à cet effet.

Ce délai de réflexion est une période au cours de laquelle s'effectue le travail de deuil et de mémoire ; Une décision prise en commun par la famille et les proches permet de déterminer un choix non contestable prenant en compte la volonté du Défunct.

- **Exemple 2 : personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles**

Identification du ou des interlocuteurs

Plusieurs aspects juridiques sont à prendre en considération ; en effet le Code Civil et le Code Général des Collectivités Territoriales font référence alternativement aux notions suivantes :

- Parent ou personne la plus proche de la personne défunte au moment du décès, pour la déclaration de décès - Article 78 du Code Civil.
- Nom, prénom, adresse, et le lien avec le défunt pour le signataire du bon de commande des prestations funéraires – Article R2223-30 du Code Général des Collectivités Territoriales. Mandant pour le signataire et Mandataire pour l'entreprise funéraire chargée de l'organisation et du déroulement des obsèques.
- Personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, pour les demandes de crémation (en l'absence de volonté expresse du défunt – Article R2213-34 du Code Général des Collectivités Territoriales.

En l'espèce, en notre qualité de gestionnaire de complexe funéraire, nous sommes amenés à être en contact, avec non seulement la ou les personnes ayant effectué tout ou partie des formalités et démarches à l'occasion d'un décès, mais également toutes les personnes directement impliquées dans l'organisation et le déroulement des obsèques.

Les fondements de notre démarche

Nous sommes amenés à interroger l'entreprise mandataire, mais également toute personne qui, en raison de ses liens ou de sa proximité avec le défunt, peut et souhaite s'impliquer dans l'organisation et le déroulement de la cérémonie.

Au-delà des seuls aspects juridiques, il est fondamental pour nous d'établir une relation de confiance avec l'ensemble des proches du défunt, qu'ils aient un lien de parenté et/ou un lien affectif. En effet, dans le cadre de la prise en charge et de l'accompagnement des familles, nous sommes conduits à :

- préparer la cérémonie avec la ou les personnes impliquées.
- se porter au-devant de la famille et des proches le jour de la cérémonie.

Il n'est pas inutile d'évoquer la notion de gestion de crise. A l'occasion d'un décès, certaines querelles familiales, peuvent resurgir ou prendre une dimension excessive, pouvant compromettre la sérénité et la dignité des obsèques.

Notre rôle est de détecter toute situation conflictuelle et d'y apporter, par le dialogue, une médiation en recherchant une ou des solutions acceptables par toutes les personnes concernées.

12.2.2 UN ACCUEIL PERSONNALISÉ

Constat

Les « opérateurs funéraires généralistes », proposent une prestation « Maître de Cérémonie » standardisée, qui est, le plus souvent, axée le jour des obsèques sur la prise en charge de la personne défunte et de la famille du lieu où le défunt repose (chambre mortuaire, chambre funéraire, domicile, au(x) lieu(x) de cérémonie) jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation.

Quel que soit le niveau de professionnalisme des maîtres de cérémonie issus des opérateurs funéraires généralistes, ils sont centrés sur la rapidité d'exécution des « convois ». Une équipe pouvant fréquemment assurer plusieurs convois dans la même ½ journée.

La crémation est une prestation pour laquelle les opérateurs sont moins préparés (historiquement) et moins

intéressés (le coût de la crémation étant inférieur à celui d'une inhumation).

De surcroît, le déroulement d'une crémation (trajet, cérémonie, crémation) immobilise des moyens humains et matériels chez l'opérateur. Ces moments sont souvent vécus comme une contrainte.

Compte tenu des faits ainsi exposés et de notre expérience, nous pouvons assurer que la plupart des opérateurs sont enclins à nous confier les convois à la porte du crématorium et nous laisser le soin d'assurer les prestations liées à la cérémonie.

En conséquence, nous mettons tout en œuvre pour établir une relation de confiance et de partenariat avec les opérateurs funéraires.

Dans le cadre de cette synergie, nous prenons contact avec la famille pour proposer : « un temps de préparation ». Nous nous efforçons de faire en sorte que cette préparation se déroule au crématorium (en cas d'empêchement ou d'éloignement, nous travaillons à distance).

Accompagner le deuil des proches des défunts

Nous pouvons assurer, à la demande des familles, une cérémonie dans les moments qui précèdent l'introduction du cercueil dans le four.

Nos responsables Maîtres de cérémonie sont formés pour organiser des cérémonies qui peuvent présenter un caractère laïc ou confessionnel, et s'adresser à un public croyant comme peu pratiquant.

Ils sont capables, à partir d'un entretien avec la famille et les proches, de rédiger un éloge funèbre et de favoriser un temps de recueillement et/ou de souvenir.

Des outils technologiques nouveaux, audio et vidéo permettront de donner du relief à ces moments très fortement chargés d'émotion. Un large choix de textes, poèmes et musiques est également mis à la disposition des familles qui n'en disposeraient pas. Ils sont représentatifs des différentes confessions ou sensibilités laïques de la population. De la même façon, et si les proches le souhaitent, notre maître de cérémonie peut effectuer la lecture des textes apportés ou choisis.

Une attention toute particulière est portée au bien-être des familles présentes dans l'enceinte du complexe funéraire.

Notre personnel est aguerri aux gestes élémentaires de premier secours par la formation de Sauveteur Secouriste du Travail (SST), renouvelée tous les deux ans, afin de faire face aux éventuels malaises, ou, dans le cas où la défaillance serait plus grave, d'attendre l'arrivée des secours sans que la situation ne s'aggrave.

De plus, le crématorium sera pourvu d'un défibrillateur.

A ce titre, nous sommes particulièrement attentifs à une étape particulièrement « difficile » pour les proches. L'ultime adieu, la visualisation de l'introduction du cercueil à la flamme est expliquée en amont aux proches, compte tenu de la charge émotionnelle que ce geste revêt. Nous veillons à la qualité de ce moment.

12.2.3 FOCUS SUR L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES A L'OCCASION D'UN DECES

- Dans la plupart des cas, l'entreprise de Pompes Funèbres est en relation avec la famille au moment du décès. L'Assistant Funéraire ordonnance les obsèques et accomplit les démarches et formalités. A ce titre, nous sommes saisis des demandes de crémation (point à partir duquel, nous sommes fondés et pouvons intervenir auprès de la famille pour préparer la cérémonie, en partenariat avec l'opérateur funéraire).

- 50% des souscripteurs de contrats obsèques font part de leur intention de recourir à une crémation. Les contrats obsèques comportant des dispositions testamentaires relatives aux prestations funéraires ouvrent la faculté aux souscripteurs d'organiser à l'avance leur cérémonie.
- Nous ne sommes pas en contact direct avec les familles et les proches au moment du décès. Mais en revanche, le délai moyen entre le décès d'une personne et de ses funérailles est de 3 jours. Laps de temps pouvant être mis à profit pour la préparation de la cérémonie.

Notre démarche

Nous avons en tant que gestionnaire du Service public de crémation, une double préoccupation :

- La qualité du service apportée aux familles en matière d'accueil et d'accompagnement.
- La neutralité et l'indépendance vis-à-vis des opérateurs funéraires.

Pour asseoir notre légitimité auprès de nos « interlocuteurs professionnels », nous devons surmonter l'obstacle d'une éventuelle concurrence.

En l'absence de conflit d'intérêt nous sommes placés dans une position de partenaire. En nous confiant la préparation, l'organisation et le déroulement de la cérémonie, l'opérateur funéraire ne perd aucune prestation et trouve même un gain économique en évitant de mobiliser du personnel.

Notre légitimité auprès des familles, repose sur nos compétences et notre expérience d'opérateur funéraire dédié à la crémation.

La prestation de service « Cérémonie » :

L'entretien de préparation

C'est là une séquence d'écoute active, de construction du déroulé de la cérémonie, et des dispositions connexes à prendre :

- Etablir les contours de la cérémonie, son contenu, sa durée
- Recueillir les informations et éventuellement les supports à utiliser (chansons, poèmes, photos, vidéos, ...)
- Elaborer des différentes séquences de la cérémonie
- Présenter les différents services connexes, tels que l'espace convivialité, les possibilités d'organiser une collation pour faciliter les retrouvailles
- Evoquer avec la famille les différentes alternatives sur la destination finale des cendres

Nous disposons d'une médiathèque, de nature à fournir aux familles tout ou partie des supports qu'elles souhaitent utiliser. Nos documents sont adaptés à tous les types de situation :

- Photos de nature : évocation de la mer, de la montagne, de la campagne, ...
- Recueil de textes, poèmes, extraits de livres et chansons
- Musiques et chansons, dans une diversité de styles et d'époques

L'accueil de la famille et des proches, l'accueil de la personne défunte

L'équipe du crématorium doit tout mettre en œuvre, pour que la cérémonie puisse se dérouler dans les meilleures

conditions et sans retard (notamment par rapport à la cérémonie précédente, en veillant dans la mesure du possible que les familles ne se croisent pas, et en mettant en place le cercueil et les décorations rapidement).

Le Maître de cérémonie réceptionne le convoi, il doit simultanément :

- Orienter le véhicule de transport de corps, vers l'accès technique
- Accueillir la famille et les proches, avec tact et courtoisie, en lui apportant l'assurance que tout va être mis en œuvre pour que la cérémonie qui va suivre se passe dans les meilleures conditions
- Expliquer le déroulement des différentes étapes de la cérémonie
- Orienter les personnes, vers l'espace d'attente et/ou l'espace de convivialité

A ce titre nous proposons de baptiser les deux salles de cérémonies au lieu et place des N° 1 et 2.

12.2.4 ORGANISATION DES CEREMONIES

Nous mettons tout en œuvre pour accompagner les familles et les proches des défunts, depuis leur arrivée au complexe funéraire jusqu'à la restitution de l'urne cinéraire.

Nous pouvons également assurer, à la demande des familles et/ou des entreprises funéraires, une cérémonie personnalisée avant l'introduction du cercueil dans le four. L'organisation de ces cérémonies fait l'objet de dispositions et de conditions spécifiques.

Nous attachons une importance toute particulière à ce que le dernier hommage rendu à chaque défunt corresponde aux attentes exprimées, que ce soit par le défunt lui-même, ou le représentant mandaté par la famille.

Le principe même de juste prise en compte des opinions et sensibilités religieuses ou philosophiques, durant les cérémonies que nous organisons, est également mentionné dans le règlement intérieur qui accompagne notre offre.

Cadre des cérémonies

Nous pratiquons traditionnellement 3 « types » de cérémonies, dont :

- la durée,
- le contenu,
- et les options varient.

Le mode préparatoire se distingue, également. Toutefois, pour chacune d'entre elles, les préoccupations « humanistes » constituent l'axe central de nos interventions, l'accueil et l'accompagnement des familles endeuillées.



Guide d'entretien pour la préparation de la cérémonie

Ce guide d'entretien est destiné à la préparation d'une cérémonie funèbre.

Il comporte deux parties :

- Le recueil des informations nécessaires à la construction de l'éloge funèbre, et au phasage des différentes parties de la cérémonie.
- Organisation de la cérémonie et des services connexes.

Recommandations préalables :

La démarche devra être expliquée de préférence lors d'un entretien « physique » ou à défaut téléphonique, à la ou les personne(s) habilitée(s) à pourvoir aux funérailles. Les consignes données à nos agents sont :

Vous devrez utiliser le document, et écrire à la main (ne pas utiliser l'ordinateur), le plus possible vous guiderez la conversation, sans rechercher à poser des séries de questions.

Accordez le temps nécessaire, pour établir un climat de confiance, ne perdez jamais de vue que vous intervenez à un moment délicat pour les familles endeuillées.

En toute circonstance, respectez la douleur des personnes avec lesquelles vous êtes en contact, et attachez-vous à écouter et comprendre ce que vos interlocuteurs formuleront parfois de manière maladroite ou implicite.

Reformulez auprès de vos interlocuteurs chacun des choix des étapes essentielles de la cérémonie.



12.2.5 UNE APPROCHE DIFFERENCIEE

Susciter le recueillement

Si nous ne souhaitons pas faire de faveurs à un groupe religieux, social ou ethnique particulier, nous attachons une attention toute particulière au respect des sensibilités individuelles et choix des défunts et/ou de leurs proches lorsque ceux-ci sont connus.

Au-delà de la nécessaire égalité des différents usagers devant le Service Public, et dans la mesure où nous ne dérogerons pas aux principes d'égalité de traitement présenté plus haut, nous mettons donc un point d'honneur à :

- accompagner les familles et les proches des défunts qui nous sont confiés,
- leur permettre de gérer le mieux possible cette situation douloureuse et à forte charge émotionnelle,
- leur proposer des solutions qui ne heurtent la sensibilité d'aucun des participants, dans une ambiance la plus apaisante possible.

Une ambiance favorisant la sérénité

Nous vous proposons une réflexion pour définir en commun la décoration du complexe funéraire dans une optique de :

- Qualité
- Calme

Grand Dijon – DSP Crématorium



la

- Confort

Le décès d'un proche, et les obsèques qui suivent, sont le dernier événement à la fois familial et social pour lequel les personnes concernées se rendent disponibles, par affection, par compassion ou par devoir.

La cérémonie qui est organisée est un moment solennel, qui doit se dérouler dans un espace dont les dimensions sont adaptées au nombre de participants : toutes les personnes doivent pouvoir prendre place, entourer la famille du défunt, et assister dans de bonnes conditions à la cérémonie.

Des obsèques sont également une occasion de réunir autour du disparu des personnes qui ne se sont pas vues parfois depuis longtemps. Il s'agit non seulement d'honorer la personne décédée, mais aussi de se retrouver pour partager un moment d'émotion intense. Les membres de la famille et les proches, qui arrivent généralement en avance, souhaitent ainsi souvent prolonger leur présence, cherchant à converser et renouer des contacts avec des parents ou amis.

Pour toutes ces raisons, nous apportons une attention particulière dans la décoration et l'ambiance de l'espace de convivialité. Ainsi les familles qui le souhaitent pourront consommer une boisson chaude ou froide, voire consommer une viennoiserie et un service traiteur sera proposé.

Un lieu sécurisant

Concernant l'aspect intérieur, il est nécessaire de le rafraîchir afin de répondre aux nouvelles attentes des familles, aux évolutions sociétales et au marché concurrentiel.

Pour y parvenir, plusieurs outils sont disponibles. Le projet élaboré tient compte d'une approche picturale, ainsi que des effets que peuvent produire les éclairages, les plantes vertes et le mobilier.

Enfin, l'association de l'olfactothérapie complètera cette démarche. Ainsi il sera diffusé la senteur « Air d'Atrium »

L'état du mobilier et de la décoration revêt une attention toute particulière.

Nous serons amenés, dans le cadre de notre démarche « Développement Durable », à solliciter les associations d'insertion professionnelle, pour les corps de métier le permettant, et à nous adresser de préférence aux commerçants et artisans locaux.

Les ambiances parfumées au service des familles

Le moment d'une crémation est un des moments de la vie où le besoin d'un soutien psychologique est primordial. Comme déjà dit, il nous semble primordial de chercher à améliorer le confort matériel et psychologique des familles touchées par un deuil. Sur cette question, le rôle de l'ambiance, des couleurs et odeurs est particulièrement important : il s'agit bien, en effet, de créer les conditions adéquates pour permettre aux tensions de se libérer en douceur et de favoriser la récupération dans ces moments si délicats que sont des funérailles.



On remarque que, en général, tout est mis en œuvre dans les rites funéraires pour ramener les proches à la réalité de la vie par la stimulation de leurs 5 sens :

L'ouïe : par les musiques et lectures de textes, par les prières ou la mise en musique des oraisons ;

La vue : par la mise en scène des lieux de recueillement, la présence de bougies, de draps colorés ou blancs, le costume des officiants, la présence de fleurs et couronnes ;

Le goût : par des repas qui regroupe la famille et les proches avant ou après les funérailles ;

Le toucher : en imposant ses mains une dernière fois sur celles du défunt avant la mise en bière, ou en touchant le cercueil avant le transfert en chambre d'introduction ;

L'odorat : par la diffusion généralement d'encens ou de fragrances

Le sens de l'odorat est devenu, avec celui du toucher, un sens mineur (voire tabou) : notre société privilégie les contacts oraux, visuels et auditifs.

L'aromathérapie et l'olfactothérapie sont deux de ces **services innovants** que nous comptons mettre en œuvre sur votre complexe funéraire.

Quintessence même de la plante, les fragrances naturelles sont dotées d'une vibration énergétique qui est portée par le nerf olfactif jusqu'au cerveau, dans les aires cérébrales du système limbique (siège des émotions et des instincts).

De ce principe est née une nouvelle technique psycho émotionnelle, **l'olfactothérapie**, qui permet de faire remonter des émotions passées, enfouies, et de travailler ainsi sur le vécu du sujet. Cette technique aide donc le sujet à se libérer des traumatismes du passé qui encombreront le présent.

Les senteurs naturelles sont donc les partenaires idéales pour aborder la mort, l'explorer voire l'apprivoiser. Différentes propriétés de ces composés peuvent donc être exploitées pour accompagner les familles et susciter

- l'apaisement émotionnel
- le réconfort
- l'acceptation
- le passage
- l'accompagnement spirituel

Il existe en fait une réponse à chaque circonstance :

- Des senteurs peuvent accueillir les familles dès leur arrivée dans l'espace d'attente : une ambiance rassurante et douce aidera à chasser l'angoisse et la douleur.
- Les **salles de cérémonie** seront dotées de colonnes de diffusion de la senteur exclusive « **Air d'Atrium** » correspondant à ces objectifs (fiche descriptive en annexe).

La remise des urnes

Conformément à la législation en vigueur (circulaire du 19 décembre 2008), nous nous engageons à conserver les urnes non réclamées pendant une durée d'un an.

Dans tous les autres cas, la restitution de l'urne a lieu au plus tôt dans un délai de 2 heures suivant la fin de la crémation.

Les urnes seront serties conformément à la réglementation en vigueur.

Nous apportons un soin particulier à assurer :

- la vérification de l'identité et de la qualité de la personne venue retirer l'urne
- la traçabilité des cendres remises aux proches,
- la solennité requise au moment de la remise de l'urne,
- des conseils réglementaires concernant la destination de l'urne et la dispersion des cendres.

Au-delà de l'acte de crémation

De tous temps, quelles que soient les cultures profanes ou religieuses, les rites funéraires ont toujours cherché à pérenniser ces moments d'adieux, pour les cristalliser à jamais dans la mémoire des proches.

Ce cérémonial participe, par la suite, au travail de deuil et au processus d'acceptation.

Nous proposons d'offrir aux familles qui le souhaitent, la possibilité de pouvoir se recueillir devant l'urne dont nous avons la garde temporaire, sur demande, durant la période légale de conservation.

Dans le même ordre d'idée, et dans le prolongement de l'accompagnement des familles réalisé lors de leur présence sur le site, nous serons rapidement en mesure de proposer des prestations permettant d'entretenir la mémoire du défunt, sur différents supports (vidéo, papier, informatique, web, ...) Plusieurs offres de service sont en cours d'élaboration :

- La réalisation d'albums photo et de biographie,
- Le travail sur la généalogie du défunt et l'histoire de sa famille,
- La réalisation de pages personnelles mémorielles sur internet ou gestion d'un emplacement dans un cimetière virtuel ...

12.3 EXPLOITATION ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS

12.3.1 GARDIENNAGE DES LOCAUX ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS

Le site lorsqu'il est protégé par un système d'alarme installé et relié à un central. Des consignes seront données pour que le système soit effectivement mis sous tension.

Ce dispositif est testé périodiquement et nous mandaterons éventuellement une entreprise de sécurité qui assurera la surveillance des locaux et interviendra en relation avec le responsable local en cas d'éventuels problèmes.

12.3.2 ENTRETIEN DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES

Pour intervenir sur chaque site, un technicien est doté du matériel adéquat et dispose d'une habilitation électrique, lui permettant de s'assurer régulièrement de l'isolement des circuits électriques et d'effectuer les interventions de base en toute sécurité cela fait partie des moyens mutualisés du Groupe.

Tous les six mois, ce même technicien vérifie les signaux de sécurité, qu'ils soient lumineux ou acoustiques.

Chaque année, un organisme extérieur agréé effectue un contrôle approfondi et produit un rapport de vérification.

Ce rapport est immédiatement confié à une entreprise locale d'électricité afin de réaliser, s'il y a lieu, l'ensemble des travaux préconisés dans les observations. Ce rapport sera joint au compte-rendu annuel d'exploitation. La Ville sera tenue informée immédiatement de toute anomalie constatée nécessitant une intervention urgente.

12.3.3 ENTRETIEN DES INSTALLATIONS DE CREMATION

Chaque installation bénéficie également d'un contrat de maintenance auprès d'une entreprise qualifiée, permettant une vérification et un entretien semestriel de l'équipement. Nous avons choisi de confier la maintenance en contrat de « Garantie totale » au constructeur des installations.

Dans le cadre de la maintenance préventive, les dalles de sole sont changées selon un calendrier établi, afin d'éviter les incidents et tout arrêt prolongé des fours.

Les vérifications d'usage et éventuellement la rénovation du mur en « nid d'abeilles » s'effectuent toutes les 1 000 à 1 200 crémations, le briquetage complet étant effectué après environ 5 000 à 7 000 crémations.

Tous les jours, mais sans démontage, les appareils sont nettoyés par aspiration et les consommations de gaz relevées afin de détecter toute fuite ou dysfonctionnement.

Le contrôle réglementaire, effectué tous les deux ans par un organisme agréé, permet de vérifier la conformité de l'appareil en termes de pollution.

L'entretien régulier de l'équipement, lié au contrat de maintenance, maintient sans problème nos rejets très en deçà des valeurs autorisées.

Ces interventions, qu'elles soient de contrôle ou de maintenance périodique sont prises en compte dans nos charges d'exploitation. L'ensemble des opérations exécutées apparaissant chaque année, listé dans le compte rendu technique d'exploitation.



12.3.4 SUIVI DES CELLULES REFRIGEREES

Afin de respecter la réglementation en vigueur, la température des cases réfrigérées est relevée chaque matin, et un thermomètre de laboratoire placé au sein de chaque cellule permet de contrôler si la sonde de température fonctionne correctement. Ces deux dispositifs (relevé journalier et thermomètre) nous permettent de contrôler la qualité de conservation des corps des défunts qui nous sont confiés.

12.3.5 MAINTENANCE ET SUIVI DES MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE

Un contrat de maintenance avec une entreprise qualifiée permet, dans un premier temps, de définir les besoins spécifiques en extincteurs pour chaque nouvelle installation, puis d'en assurer le contrôle et le remplacement régulier.

Cette procédure permet également, pour des installations telles que les complexes funéraires, de sensibiliser le personnel aux mesures et matériels à mettre en œuvre en cas d'incendie dans les secteurs sensibles.

Notre personnel reçoit en outre une formation « incendie » où les types de feux et les moyens d'extinction sont abordés et où un exercice pratique de maniement des extincteurs est réalisé.

Un exercice d'évacuation, bien qu'effectué en l'absence de famille à l'intérieur des locaux, est mené une fois par an afin d'éviter toute panique ou fausse manœuvre en cas de sinistre.

Les détecteurs de fumée lorsqu'ils existent, sont également contrôlés tous les six mois et participent à la prévention des risques liés aux incendies.

Enfin, le service Audit de notre compagnie d'assurance procède régulièrement à des visites de nos installations et valide les fiches réflexes mises à disposition de nos agents.

12.3.6 PROPRETE DES LIEUX

Elle reflète souvent la rigueur et le sérieux d'une entreprise.

« L'habit ne fait pas le moine, mais il y contribue sans aucun doute ». C'est fort de ce dicton populaire que nous souhaitons apporter à toutes et tous un cadre sécurisant et rassurant empreint de solennité et de rigueur.

Comme l'aspect vestimentaire de nos agents, la propreté de nos locaux est un impératif, y compris dans la partie technique où :

« Là, plus qu'ailleurs la propreté est une marque de respect vis-à-vis de la mission qui nous est confiée ».

Le ménage sera effectué chaque jour ouvré et un nettoyage en profondeur annuel sera organisé.

12.4 QUALITE – SECURITE - ENVIRONNEMENT

Nous avons identifié la volonté du Grand-Dijon de pouvoir assurer un contrôle simple, mais efficace, des actions engagées par son délégataire. A ce titre, elle attend de ce dernier qu'il sache établir une relation de confiance sincère avec les élus et les techniciens en charge de ce dossier. Nous devons garantir une complète transparence quant au bon déroulement de la prestation. C'est une des raisons de la constitution d'une société dédiée.

Ce contrôle donnera lieu au suivi d'indicateurs de performance pertinents et à une écoute active des attentes des usagers du Service : les familles et proches des défunts, mais aussi les entreprises de Pompes Funèbres au travers d'un Comité d'éthique. Les relations régulières entre le délégataire et les représentants de la Ville, seront de nature à garantir la Transparence, dans la gestion du Service Public.

L'amélioration continue du service repose sur :

D'une part, la démarche QSE (Qualité-Sécurité-Environnement), et l'évaluation permanente du service.

D'autre part, les relations déléguant/délégataire : Transparence et Confiance.

12.4.1 UNE DEMARCHE QSE (QUALITE-SECURITE-ENVIRONNEMENT) AU QUOTIDIEN

La certification de nos activités

Saur a toujours été pionnière sur l'ensemble de ses activités en matière de certification.

Socle commun à l'ensemble de nos métiers, le système de management intégré déployé sous les référentiels Qualité (ISO 9001), Sécurité (OHSAS 18001), et Environnement (ISO 14001) nous permet aujourd'hui d'être un acteur reconnu et engagé dans une démarche d'amélioration continue au service de la satisfaction de nos clients, de la santé-sécurité de nos collaborateurs et des personnes fréquentant l'établissement que nous gérons, ainsi que de l'impact de nos activités sur l'environnement. L'engagement sincère et constant de nos équipes de Direction, et le déploiement pragmatique de la démarche a suscité une adhésion réelle de chacun.

Les résultats ont toujours été positifs pour les collectivités qui nous ont fait confiance :

- Mise en place d'une écoute active des élus et des usagers du Service ayant pour objectif la satisfaction de tous.

Nous capitalisons et analysons les dysfonctionnements et réclamations des différentes parties intéressées afin d'identifier nos lacunes et nos axes de progrès.

Dans cet esprit, nous tenons à la disposition de toutes les personnes fréquentant l'établissement un registre permettant de collecter toutes les remarques.

Parallèlement des enquêtes de satisfaction sont régulièrement diligentées, tant vers les familles que vers les professionnels pour refixer les nouveaux objectifs à atteindre.

- Suivi du respect de l'intégrité physique de nos agents et des tiers

Nous avons aujourd'hui les Taux de Fréquence d'accident du travail les plus bas de la profession,

Nous intensifions les opérations de sensibilisation autour des risques spécifiques de la profession, liés essentiellement au risque technologique de l'utilisation de gaz et de fours, et au risque de contamination sanitaire.

- Pratique d'une approche raisonnée de la maîtrise des risques inhérents à l'activité du Crématorium pour l'Environnement

Nous nous proposons d'engager dès la prise en charge du contrat un Bilan Carbone sur votre site afin d'identifier les gisements de production de gaz à effet de serre et de revoir éventuellement sa gestion énergétique à travers des actions de progrès.

Cette démarche est intégrée dans nos réflexions dès la phase projet. En effet, ce type d'action est d'autant plus facile à mettre en œuvre si le programme est lancé en amont des opérations de travaux.

Recherche de solutions alternatives pour l'élimination de certains sous-produits de crémation (parties métalliques des cercueils, métaux et céramiques des prothèses) et résidus de traitement des fumées.

En obligeant l'exploitant à une rigueur accrue, la certification sera un signe fort à destination des services de Pompes funèbres, mais également des familles.

A ce titre, nous nous engageons à appliquer cette démarche qui apportera au Grand-Dijon les garanties qu'elle attend en terme de :

- **Continuité de service,**
- **Prévention, gestion des risques,**
- **Instructions d'urgence,**
- **Et indicateurs de performance.**

Continuité du Service

La continuité du service public repose essentiellement sur l'identification et la prise en compte des risques liés à l'exploitation d'un équipement dont la nature même impose des règles de gestion rigoureuses intégrant : la prévention des incidents, la maintenance préventive des installations, le respect des procédures QSE, la gestion de crise.

Prévention et gestion des risques

Les dispositions prises dans le cadre de ce management intégré QSE a pour objectif d'identifier les risques spécifiques pesant sur les biens et les personnes, mais également - et surtout - ceux susceptibles de compromettre la continuité du Service.

Sur ce dernier risque, les évènements les plus préjudiciables sont :

- Ceux liés à une indisponibilité du ou des fours par dégradation du revêtement de briques réfractaires, de sa sole ou de son automate de programmation :
 - introduction dans le four d'un corps équipé d'une prothèse médicale disposant d'une pile (cœur artificiel, pompe d'injection pour la correction de déficiences d'insuline),
 - présence dans le cercueil d'objets interdits et présentant un caractère explosif
 - présence dans le cercueil d'objets interdits susceptibles de fondre sans se sublimer
 - présence de pièces anatomiques traitées par injections de résines spécifiques.
- Ceux d'origine extérieure pouvant réduire la capacité crématoire du site (rupture d'alimentation en gaz ou en électricité).

Concernant le premier groupe de risques identifiés, la mesure prise dans notre offre est le contrôle des arrivées assorti de la rigueur administrative que nous imposons à nos agents.

Concernant le second groupe de risque identifié (la panne de gaz ou d'électricité), nous gérons en mode dégradé les crémations en cours dès apparition de l'incident, afin de ne pas pénaliser les familles. En parallèle, nous faisons appel à l'expertise et aux moyens présents du Groupe (électromécaniciens, automaticiens, groupes électrogènes, etc.).

Si la panne devait durer, ou si le maintien d'une exploitation en mode dégradé ne nous permettait pas de tenir nos engagements et obligations, une Gestion de Crise spécifique serait organisée. Les impacts sur l'enchaînement des cérémonies prévues seraient évalués et des solutions alternatives seraient étudiées avec les entreprises funéraires et/ou les familles.



Instructions d'urgence

L'apport essentiel de la démarche QSE reste la maîtrise des risques.

L'identification de ces derniers nous permet d'en évaluer les conséquences, les origines, et ainsi de mettre en œuvre les mesures ou actions correctives permettant d'en réduire la probabilité d'apparition.

Sur les sites, nous formons notre personnel pour qu'il soit en mesure d'appliquer les instructions d'urgence si nécessaire.

L'objectif est de faire en sorte que nos collaborateurs soient en mesure de lancer au plus tôt et à bon escient des mesures conservatoires et correctives, et, d'une manière générale, qu'ils puissent réagir rapidement et

avec efficacité (panne de gaz ou d'électricité, dégradation de la chambre de combustion, probabilité d'une pile cardiaque, malaise aggravé d'un membre de la famille).

Malgré toutes les mesures prises pour maîtriser les risques, nous savons que le risque zéro n'existe pas. Pour cette raison, nous mettons en place sur nos sites un plan interne basé sur des moyens de prévention mais aussi sur des instructions d'urgence, construites par nos experts techniques : les simulations et exercices réalisés auparavant permettent à notre personnel, ainsi préparé, de faire face à la situation de crise qui surviendrait avec professionnalisme et maîtrise de soi.

Un des points clé de notre dispositif consiste donc à réaliser régulièrement des exercices d'urgence. Ils permettent de juger la réponse opérationnelle face aux situations critiques et, par la suite, de faire progresser nos modes de fonctionnement et nos outils.

La gestion de l'exploitation en mode dégradé, selon des consignes spécifiques, permet de maintenir la continuité du Service et d'en limiter les conséquences pour les familles et entreprises de Pompes Funèbres.

Outils de mesure de satisfaction

L'évaluation de la qualité et de la performance du Service Public de crémation n'est pas une chose aisée. Nous sommes, en effet en relation avec des familles endeuillées à un moment où la charge émotionnelle est importante.

Il serait maladroit d'envisager et mettre en œuvre des procédures d'évaluation fondée sur une démarche proactive des familles endeuillées. Toutefois, nous vous proposons une démarche construite autour de 2 axes :

- L'évaluation de la satisfaction des familles et des professionnels.
- Les performances eu égard au Développement Durable et à notre démarche QSE.

L'existence d'une instance de concertation et d'amélioration du service est une nécessité, et est un gage de progrès. Nous préconisons si cela n'existe pas sous une forme ou sous une autre, de réunir annuellement:

- Elus et les techniciens de la collectivité.
- Représentants des opérateurs funéraires intervenant dans le secteur d'attraction de l'équipement.
- Représentants des associations concernés : crématises, consommateurs, familles, etc.
- Représentants des cultes.

On qualifiera cette réunion de partage d'expérience.

Les indicateurs, leurs méthodes de calcul et les sources

L'ensemble de notre démarche QSE et nos engagements en matière de qualité d'exécution des prestations sont décrits en annexe.

12.4.2 NOUS GARANTISSONS TRANSPARENCE ET TRAÇABILITE

Fil rouge de nos interventions, la transparence est la 1^{ère} valeur qui s'impose aux collaborateurs d'ATRIUM. C'est le moteur de notre fonctionnement et de nos relations en interne. C'est également un devoir moral vis-à-vis :

- des élus qui nous ont fait confiance en nous déléguant le Service

- des entreprises de Pompes Funèbres qui font appel à nos Services
- des familles et de leurs proches qui nous confient leurs défunts
- enfin des parties intéressées ou des représentants des services de l'Etat avec lesquels nous pouvons être amenés à travailler.

L'organisation du travail de nos équipes, les outils et les procédures d'exploitation des ouvrages qui leur sont confiés, garantissent la permanence de ce principe tant du point de vue technique que réglementaire ou financier.

Rendre compte à la collectivité délégante

L'un de nos objectifs, en qualité de délégataire d'une mission de service public, est d'instaurer une relation de confiance avec la collectivité. La transparence trouve également un champ d'application dans les procédures retraçant nos activités au quotidien, ainsi que l'accès et la diffusion de ces informations à tout moment.

Nous nous engageons bien évidemment à respecter les principes de communication propres à toute Délégation de Service Public :

- Notre responsable du site d'exploitation est désigné comme représentant permanent de l'Entreprise et a autorité pour répondre aux questions posées par la Collectivité ;
- Les personnes mandatées par la collectivité auront accès à tout moment aux installations qui nous sont confiées ;
- Nous fournirons toutes les pièces nécessaires pour le contrôle technique et financier de la délégation, et en justifierons la teneur par la production des documents ad hoc.

Nous intégrons depuis plus de 15 ans maintenant, dans la gestion quotidienne de tout service délégué, le suivi d'indicateurs de performances des Services délégués que nous avons en gestion. Nous vous proposons donc de construire, au-delà des demandes de la réglementation, des indicateurs spécifiques et adaptés au suivi que vous souhaiteriez mettre en place.

En cas d'incident sur site, nous nous engageons à informer dans les meilleurs délais la collectivité du problème rencontré, des circonstances de l'incident, de sa durée et des solutions mises en œuvre.

Nous nous proposons de communiquer mensuellement aux services de la collectivité, par voie informatique, un tableau de bord reprenant les états de fréquentation du crématorium, les conclusions des éventuelles visites de contrôle, les événements notables du mois, et les facturations associées.

Des points d'avancement trimestriels (comité de pilotage) pourront être organisés autour de l'analyse du compte-rendu.

Tous ces éléments – et les informations prévues au cahier des charges - seront également repris et commentés dans notre Rapport Annuel du Délégataire qui présentera en toute transparence le niveau atteint sur les objectifs fixés, et comportera des propositions chiffrées d'amélioration du Service.

A ce titre, nos responsables locaux et nos équipes sont au service de la collectivité pour l'accompagner et la conseiller sur l'évolution du Service : nouveaux investissements, sources d'optimisation, ...

Justifier le coût du Service

Nous avons veillé à établir une offre, qui ne pénalise pas les familles venant de perdre un des leurs, avec un prix optimisé, proche des tarifs actuels pour ce qui est de l'exploitation en l'état de l'installation.

L'établissement de notre offre, répond à une double préoccupation :

- apporter un service public de qualité, axé principalement sur la prise en compte de la dimension humaine de notre mission,
- prendre en compte des sujétions techniques.

La finalité recherchée réside dans le juste équilibre entre la qualité et les conditions économiques apportées aux familles endeuillées.

Ecoute des tiers

Dans le cadre de la démarche QSE, nous souhaitons également maintenir une instance de dialogue régulier avec les parties prenantes, que celles-ci soient :

- Elus
- Organisme de contrôle missionné par la collectivité
- Professionnels de pompes funèbres
- Associations crématises, ou autres...
- Riverains ou représentant de quartier.



Cette liste serait arrêtée conjointement pour une fréquence de réunion annuelle.

En outre deux types d'enquête de satisfaction réalisés par l'exploitation d'une part, et confiées à des organismes extérieurs d'autre part, viendront apporter les éléments utiles à l'évaluation du service.

Les enregistrements, premier support de la transparence

Les métiers funéraires sont régis par un corpus réglementaire qui impose une très grande rigueur dans la gestion du suivi des défunts. A ce titre, le système de management intégré Qualité Sécurité Environnement déployé sur nos autres métiers et que nous étendons à nos activités funéraires est la première garantie du déploiement de méthodes et de pratiques pertinentes dans ce cadre particulier.

Dossier individuel

La traçabilité doit être envisagée, dans la gestion de l'activité de crémation, dès la prise en charge d'une demande qui, dans notre cas, s'accompagne de l'ouverture d'un dossier individuel.

Le dossier individuel constitue la clef de voûte de la traçabilité et revêt un caractère « permanent ». Pièce centrale, il recueille toutes les informations légales et techniques. Les dites informations sont enregistrées informatiquement ce qui assure une garantie supplémentaire de la conservation des informations et facilite les recherches aux différentes données individuelles et générales.

Ce dossier regroupe l'ensemble des informations et documents relatifs au défunt, aux restes mortels ou aux groupes de pièces anatomiques qui vont faire l'objet de la crémation.

Dans tous ces cas, il est ouvert un dossier, disposant d'un n° de référence spécifique :

- par défunt
- par cercueil ou reliquaire dans le cas de restes mortels et de reprises de concessions
- par conditionnement de pièces anatomiques.

Outre les informations d'état civil (défunt et restes mortels identifiés), ou les caractéristiques et l'origine (pièces anatomiques), sont joints à ce dossier, au fur et à mesure de leur production, tous les justificatifs demandés par la loi :

- les justificatifs d'identité pour les défunts et restes mortels (reprise de concession)
- la provenance et le contenu des colis (pièces anatomiques)
- la copie du certificat de décès
- le pouvoir de la personne qui pourvoit aux funérailles, désignant l'opérateur funéraire chargé d'accomplir les démarches et formalités (l'opérateur funéraire doit en outre pouvoir justifier de son habilitation pour les prestations dont il a reçu mandat)
- le certificat du médecin ou du thanatopracteur attestant du retrait des prothèses fonctionnant au moyen d'une pile, si la personne décédée en portait une, avec formalisation du contrôle par le responsable du crématorium des indications portées
- un certificat de conformité du cercueil aux normes de crémation
- l'autorisation de crémation prévue au titre de l'article R2213-34 du Code Général des Collectivités Territoriales et délivrée par le Maire de la Ville du lieu de décès ou du lieu de mise en bière
- l'identité de la personne ou de l'ayant droit auquel ont été remises les cendres
- la localisation et la destination des cendres (dispersion, dépôt dans ou sur un caveau,...)

La validité de ces pièces doit être vérifiée au moment de la constitution du dossier, et avant tout enrôlement de la crémation sur le planning. Elle se traduit dans le dossier par la signature d'une grille de vérification au fur et à mesure de cette opération de contrôle.

Tenue d'un registre technique

Le personnel du crématorium consigne par écrit, sur un registre spécifique à chaque four, toutes mentions relatives au déroulement des opérations techniques :

- opérations de contrôle des équipements
- entretien et maintenance préventive,
- intervention curative ou renouvellement,
- incidents survenus, et les solutions mises en œuvre le cas échéant

Ce registre contient également des feuillets numérotés correspondant pour chacun des fours à une journée d'activité. Sont portées, feuillet par feuillet, toutes les informations sur les opérations de crémations réalisées dans la journée :

- n° de dossier individuel du défunt, restes mortels ou pièces anatomiques objet de l'opération
- le numéro d'ordre de la crémation sur la journée (tous fours confondus)
- l'heure d'introduction du cercueil dans le four
- l'heure de collecte des cendres à la sortie du four
- la destination des cendres (remise à un ayant-droit, dispersion sur site par nos soins, autres...)
- le cas échéant, les incidents et/ou reports survenus durant l'acte de crémation, températures mini/ maxi atteintes, relevé des index de consommation...

Ce registre est tenu à la disposition des représentants de la collectivité et des services de l'Etat. L'un des

feuilles, contrôlé et paraphé par le responsable du site, pourra être communiqué en fin de mois aux services du Grand-Dijon, puis avec le rapport d'activité mensuel du délégué.

Autres registres

- Un registre administratif, destiné à décrire succinctement le déroulement des prestations liées à la crémation de l'arrivée du convoi funèbre, au choix opéré par la famille, en matière de destination finale des cendres.

Ce registre est coté et paraphé et sert à enregistrer les arrivées de convois funèbres. Il y est fait mention du défunt, ou de l'origine des restes mortels ou des pièces anatomiques le cas échéant.

Ce registre, qui porte en rappel la référence du dossier individuel sert également à consigner le choix opéré par la famille en matière de destination finale des cendres.

- Le Registre de conservation des urnes, pour les familles désirant exercer leur droit à un délai de réflexion.

Dans l'hypothèse où la famille désire user de son délai de réflexion d'une année quant à la destination qu'elle compte donner aux cendres d'un défunt, l'urne sera stockée dans un lieu sécurisé, après étiquetage selon le n° de référence du dossier individuel. Ce choix est consigné dans ce registre spécifique qui précise donc, à côté de la référence du dossier du défunt, la date de dépôt de l'urne, son lieu de stockage et la qualité de la personne se chargeant d'indiquer la destination finale des cendres.

- Enfin, un livre de satisfaction ou de réclamation sera laissé à la disposition des clients afin qu'ils puissent faire part de toute remarque qu'ils jugeraient utile de mentionner.

La traçabilité physique des opérations

Les enregistrements dont nous venons de parler garantissent une traçabilité, conforme aux obligations réglementaires. Toutefois, les familles sont amenées, dans un certain nombre de cas, à douter du fait que les cendres récupérées dans le four, soient bien celles de leur défunt et que l'urne qui leur est remise les contiennent bien.

C'est pourquoi, en sus de ces enregistrements, nous mettons en pratiques deux procédures complémentaires destinées à sécuriser encore un peu plus la traçabilité de ces opérations :

- L'utilisation de la plaque du cercueil ou du reliquaire : elle est systématiquement ôtée avant l'introduction dans le four et positionnée dans un réceptacle prévu à cet effet près de celui-ci, bien en évidence, avant d'être déposé sur le cendrier lors de la collecte des cendres. Elle est remise avec l'urne à la famille. Cette pratique permet une identification rapide de l'identité du défunt. Elle permet aussi de sécuriser facilement les opérations d'introduction dans le four, d'extraction des cendres, ou de préparation de ces dernières.
- Un galet de céramique sera déposé sur le cercueil, le reliquaire ou le contenant des pièces anatomiques. Chaque galet porte un numéro unique qui est reporté dans le registre des crémations dès l'introduction dans le four. Résistant au feu, il sera présent au milieu des cendres lors de leur collecte et de leur conditionnement dans le cendrier, puis dans l'urne cinéraire. Marqueur sécurisé et permanent, il permettra une vérification en cas de litige ou de contestation. Il peut également servir, plusieurs années après, si l'urne est retrouvée et que l'identité du défunt d'origine n'est plus connue.

1.12.1 Une société dédiée pour plus de transparence

La présente note décrit le montage institutionnel et financier de la société dédiée.

SAS COMPLEXE FUNERAIRE DU GRAND DIJON

Le projet de contrat comporte les orientations sur le fonctionnement de la Société dédiée.

ATRIUM entend réaffirmer dans la présente note les engagements qui ressortent du projet de contrat, en les détaillant et en proposant des garanties supplémentaires.

1. UNE SOCIETE EXCLUSIVEMENT DEDIEE A L'EXECUTION DU CONTRAT

ATRIUM souscrit pleinement aux engagements figurant au projet de contrat :

- Objet social réservé exclusivement à l'objet de la délégation et aux prestations accessoires que le délégataire sera autorisé à effectuer ;
- Bilan d'ouverture vierge ;
- Comptabilité ne retraçant que les seules opérations afférentes à la délégation et aux prestations accessoires autorisées ;
- Interdiction de détenir une filiale, ou des parts dans une autre société.

1.1 UN COMITE AD HOC CHARGE DE LA TRANSPARENCE ECONOMIQUE

Avec la création de la Société dédiée exclusivement à l'exploitation du service public de Crémation, **la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise sera en mesure d'avoir une parfaite connaissance des résultats économiques.**

Et nous entendons associer au plus près la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise à la bonne marche de la Société et donc du service.

A cet effet, le **Comité ad hoc chargé de la transparence économique** sera celui prévu dans le contrat de délégation de service public.

Ce Comité se réunira trimestriellement. Bien entendu ces réunions pourront être rapprochées en cas de besoin.

Le Comité comprendra :

- de représentants de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise;
- du Directeur Général de la Société dédiée assisté des collaborateurs nécessaires.

Le comité sera saisi de toutes les questions relatives au fonctionnement de la société dédiée et du service.

La Communauté de l'Agglomération Dijonnaise aura tout le loisir de fixer à l'avance l'ordre du jour des réunions du Comité, afin que des réponses précises soient apportées à ses questions.

La Communauté de l'Agglomération Dijonnaise pourra être accompagnée de son conseil.

1.2 LA TRANSPARENCE DES RELATIONS FINANCIERES AVEC ATRIUM

Les mouvements intra-groupe entre la société dédiée et la société mère et ses filiales feront l'objet d'un suivi particulier. Un compte spécifique pour chaque société sera ouvert dans les comptes de la société dédiée.

Ces comptes de tiers feront l'objet d'une circularisation permettant de valider la réciprocité des comptes entre la société dédiée et les différentes sociétés du groupe.

La société dédiée produira chaque année à la collectivité une situation détaillée des mouvements comptabilisés sur les dits comptes.

Les prestations administratives liées au service confiées à la société mère seront décrites dans une **convention**. Cette convention pourra être revue annuellement. Toute modification significative sera portée à la connaissance de la collectivité.

1.3 LA TRANSPARENCE DANS LA GESTION DES COMPTES DE TIERS

Conformément à l'article 46 du contrat de concession, la société dédiée percevra les ressources que procure l'exploitation du service au titre du contrat.

Les éventuels produits financiers dégagés par l'excédent de trésorerie resteront au sein de la société dédiée.

La société produira chaque année une situation détaillée des mouvements comptabilisés sur les dits comptes ainsi qu'un état récapitulatif des éventuels produits financiers.

2. MONTAGE INSTITUTIONNEL DE LA SOCIETE DEDIEE

2.1 LA FORME JURIDIQUE

Pour répondre aux demandes énoncées dans le dossier de consultation, ATRIUM créera une société par **action simplifiée (SAS)**, structure tout à fait adaptée aux préoccupations de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise.

ATRIUM sera solidaire de sa société dédiée, bénéficiant elle-même de la solidarité de la maison Mère SAUR.

Les obligations en matière fiscale relèvent de l'intégration fiscale de toutes les sociétés du groupe SAUR.

2.2 LA DENOMINATION ET LE SIEGE SOCIAL

Nous proposons que la dénomination de la société dédiée soit la **SAS COMPLEXE FUNERAIRE DU GRAND DIJON**. Le siège social sera situé à Dijon.

2.3 LE CAPITAL SOCIAL

Le capital social sera fixé à la somme de **10 000 €** (dix mille euros), divisé en 100 parts ainsi réparties :

- ATRIUM : 99 parts
- FINPEX : 1 part

Etant précisé que la Société **FINPEX** est une société du Groupe SAUR dont l'activité consiste à détenir des participations minoritaires dans les filiales du Groupe (Société par actions simplifiée au capital de 973 800 €, dont le siège est situé 1 avenue Eugène Freyssinet – 78280 Guyancourt, RCS Versailles n°347 882 953)

En complément du capital social montant, ATRIUM effectuera des avances actionnaires sécurisant le financement du besoin en fond de roulement de la SAS.

2.4 LA DIRECTION

La direction de la Société sera assurée par son Président, qui exercera également la fonction de Directeur Général.

2.5 LA FISCALITE APPLICABLE A LA SOCIETE DEDIEE – MODALITES D'INTEGRATION FISCALE

La société s'engage à respecter l'ensemble des règles fiscales qui lui sont opposables et en particulier, en termes de TVA, Organic et toutes les autres taxes qui seraient à la charge du délégataire.

La société mère a opté pour l'**intégration fiscale**. A ce titre le résultat de la société dédiée sera transféré à la société mère.

Les obligations en matière d'imposition sur les sociétés seront assurées par la société mère.

3. LES MOYENS DE LA SOCIETE DEDIEE

3.1 LES MOYENS PROPRES

La Société dédiée disposera de tous les moyens nécessaires à l'exploitation du service, en parfaite autonomie ;

En cas de nécessité, la Société mère apportera tous les moyens complémentaires nécessaires.

3.2 LE PERSONNEL DEDIE A L'EXPLOITATION DU SERVICE

Comme le prévoit le projet de contrat, les personnels affectés exclusivement à l'exploitation du service seront salariés de la Société dédiée.

3.3 LES MOYENS MATERIELS

De la même manière, la Société dédiée disposera des moyens propres nécessaires à l'exploitation.

Cette liste non exhaustive est décrite dans l'offre.

3.4 LES MOYENS MIS A DISPOSITION PAR ATRIUM

• Les prestations spécifiques de ATRIUM

La Société mère va effectuer des missions spécifiées dans une convention d'assistance qui sera conclue avec la Société dédiée.

L'objet de cette convention sera de réaliser les prestations administratives suivantes afférentes au service :

- Facturation des prestations du crématorium

- Facturation de la RH en fonction du nombre de bulletins de paie
- Facturation des prestations de comptabilité / finance / trésorerie en fonction du nombre d'heures
- Facturation de l'informatique en fonction des matériels installés

- **Les moyens mutualisés**

Tout au long de l'exécution du contrat, la Société mère fera bénéficier la Société dédiée de sa structure de services communs à toutes les sociétés du groupe en appui de l'ensemble des contrats de délégation.

Le coût de cette mise à disposition correspond aux frais généraux de la Société dédiée, qui s'élèvent à 8% de son chiffre d'affaires:

- Suivi d'exploitation
- Soutien juridique, RH, informatique
- Qualité
- Service achat
- Management des processus
- Communication, sponsoring groupe
- Tous les frais afférents aux services généraux

-O-O-O-O-

1.12.2 Formation du personnel

Intitulé	Formation initiale	N+1	N+2	N+3	N+4
Geste et posture	7	0	7	0	7
Incendie	3,5	0	3,5	0	3,5
SST	14	7	0	7	0
Habilitation électrique	8	0	0	7	0
Psychologie du deuil - crématorium	10	0	5	0	5
Psychologie du deuil - site cinéraire**	10	0	5	0	5
Conduite de four*	10	0	0	0	0
Volumes horaires annuels	62,5	7	20,5	14	20,5

* dispensé aux agents du crématorium

** en option

FORMATION TECHNIQUE CONDUITE FOUR

PERSONNELS CONCERNES :

- Agents d'exploitation
- Chef de site
- Responsable de site

OBJET :

Formation à la conduite et entretien des installations de crémation et de traitement des fumées par filtration

FORMATIONS PROPOSEES PAR SITES FUNERAIRES ATRIUM :

Site 1 : LE CREMATORIUM

Lieu de formation : in situ

Durée : 5 heures par module soit 10 heures

<u>Module 1 :</u>	formation théorique avant mise en service ou en usine
<u>Module 2 :</u>	formation pratique avec conduite, essais de pannes et test (in situ)

CAPACITE OBTENUE (ATTESTATION DE FORMATION) :

- Conduites des installations
- Opérations de maintenance de base
- Inspection préventives avant intervention du constructeur.

PREVENTION DES RISQUES LIES AUX ACTIVITES PHYSIQUES ET ERGONOMIE (PRAPE)

PERSONNELS CONCERNES :

Toute personne appelée à effectuer des manutentions et manipulations.

OBJECTIFS :

Acquérir les bases d'un geste et d'une posture adéquats afin de réduire la fatigue et de diminuer le risque d'accident.

FORMATION DES COLLABORATEURS :

Lieu de formation : En centre de formation ou sur site.

Durée : 1 journée, soit 7h00 de formation.

<u>Module 1 :</u> Présentation des statistiques	Accidents du travail : → Statistiques nationales → Statistiques de l'entreprise
<u>Module 2 :</u> La mécanique humaine	1 – Muscles et squelette, colonne vertébrale, disques intervertébraux : anatomie et fonctionnement 2 – Les pathologies squelettiques, musculaires, ligamentaires et celles de la colonne vertébrale : lumbago, sciatique, hernie
<u>Module 3 :</u> Les principes de la manutention manuelle	1 – Sécurité physique et diminution de la fatigue 2 – Les bons gestes et les bonnes postures selon les objets manipulés
<u>Module 4 :</u> Le poste de travail	Debout, assis, assis-debout, principes d'ergonomie
<u>Module 5 :</u> Travaux pratiques	1 – Exercices sur agrès standard 2 – Exercices et réflexions de groupe sur le matériel utilisé dans l'entreprise

PHASAGE DES FORMATIONS : ATRIUM propose la formation Gestes & Postures à tous ses collaborateurs, un recyclage est proposé tous les deux ans.

Formation équipier de 1ère intervention

PERSONNELS CONCERNES :

Tous les agents d'ATRIUM.

OBJECTIFS :

La formation incendie permet d'acquérir les connaissances et les réflexes nécessaires afin de réagir efficacement face à un début d'incendie.

PROGRAMME DE FORMATION :

Lieu de formation : *in situ* par un instructeur spécialisé (organisme de formation externe)

Durée : ½ journée (3h30)

<u>Module 1</u> : Connaissances sur le feu	1 – Le triangle du feu 2 – Les causes d'incendie 3 – les classes de feux et les agents extincteurs
<u>Module 2</u> : Les extincteurs	Les différents moyens et procédés d'extinction
<u>Module 3</u> : Maniement des extincteurs	Mise en pratique pour chaque stagiaire par extinction de feux réels

SUPPORTS PROPOSES :

La formation se déroule en 2 temps : une partie théorique avec support informatique : diaporama et vidéo, et une partie pratique avec exercices d'extinction de feu sur personne et de maniement des extincteurs.

PHASAGE DES FORMATIONS :

Une fois la formation initiale réalisée, des sessions de renouvellement peuvent être suivies tous les 2 ans.

Psychologie du deuil

PERSONNELS CONCERNES :

Agents et encadrement ATRIUM

OBJECTIFS :

La formation funéraire s'avère être un pilier essentiel dans le développement professionnel des agents.

En adéquation avec les besoins des métiers exercés, elle doit permettre d'accompagner les agents face aux situations de deuil. Ils cerneront ainsi les attentes et les réactions parfois inattendues des familles endeuillées.

Par ailleurs, elle permettra de prévenir les risques d'épuisement professionnel liés à une activité particulièrement éprouvante.

Par conséquent, les objectifs convergeront vers une double orientation psychologique : la prise en compte des besoins des familles et des agents du funéraire.

FORMATIONS PROPOSEES PAR SITES FUNERAIRES ATRIUM :

Site 1 : LE CREMATORIUM

Lieu de formation : in situ

Durée : 5 heures par module soit 10 heures

<p><u>Module 1</u> : Accompagnement des familles en deuil</p>	<p>1 – Prévenir et comprendre les réactions des endeuillés → Le travail psychique comme deuil : deuil normal, deuil pathologique</p> <p>2 – Appréhender la gestion des obsèques et attitudes à tenir → En fonction de l'âge du défunt et des causes du décès (mort violente et brutale) → Personnalisation des funérailles → Cérémonie de remise d'urne → L'importance des rituels au plan psychique</p>
<p><u>Module 2</u> : Protection morale des professionnels</p>	<p>1 – Prévenir les répercussions psychologiques liées aux opérations de dépotage</p> <p>2 – gérer les conflits entre professionnels à travers la méthode C.N.V. (Communication Non Violente)</p> <p>3 – Apprendre à se connaître soi-même</p> <p>4 – Prévenir l'épuisement professionnel ou « Burn out »</p>

Catégorie 2 : SITE CINERAIRE

Lieu de formation : in situ

Durée : 5 heures par module soit 10 heures

<p><u>Module 1</u> : Phase finale de soutien des endeuillés</p>	<p>1 - Etude analytique du travail de deuil</p> <p>2 - Accompagnement à la préparation de la cérémonie (<i>connaissances des rites, des croyances, personnalisation, humanisation</i>)</p> <p>3 - Accompagnement post-cérémonie au site cinéraire</p>
<p><u>Module 2</u> : Protection des agents du site cinéraire</p>	<p>1 - Apprendre à se remettre en question professionnellement</p> <p>2 - Prévenir les risques de Burn Out</p>

SUPPORTS PROPOSES :

Les différents points étudiés seront agrémentés de vidéos, de témoignages concrets et de mises en situation. Ouvrages et bibliographie.

EVALUATION :

Des tests d'évaluation ainsi qu'un questionnaire de satisfaction seront proposés en fin de chaque session de formation.

PHASAGE DES FORMATIONS :

ATRIUM dispensera ces formations à son personnel suivant un cycle de deux ans :

- La première année : formation des deux modules par catégorie, soit 10h par agent.
- La deuxième année : rappel et mise à niveau par catégorie, soit 5h par agent.

Sauveteur Secouriste du Travail (SST)

PERSONNELS CONCERNES :

Agents et encadrement d'ATRIUM.

OBJECTIFS :

La formation SST permet d'acquérir les connaissances et les réflexes afin de se protéger soi-même et autrui, d'alerter et de porter secours à toute personne à l'intérieur de l'entreprise.

Elle permet également d'assurer la sécurité de la victime dans l'attente de l'arrivée des secours.

PROGRAMME DE FORMATION :

Lieu de formation : en centre de formation ou *in situ*

Durée : 2 jours

<u>Module 1 :</u> Le sauvetage-secourisme du travail	1 – Les Accidents du Travail 2 – Intérêt de la prévention des risques professionnels 3 – Le rôle du sauveteur-secouriste du travail
<u>Module 2 :</u> Rechercher les risques persistants pour protéger	1 – Reconnaître, sans s'exposer, les risques persistants éventuels qui menacent la victime 2 – Supprimer ou isoler le risque, ou soustraire la victime
<u>Module 3 :</u>	1 – Repérer des risques en identifiant les dangers dans une situation de travail

De « Protéger » à « Prévenir »	2 – Repérer les personnes qui pourraient être exposées aux dangers identifiés 3 – Définir et mettre en œuvre les actions de prévention ou de protection à réaliser
<u>Module 4 :</u> Examiner la victime et faire alerter	1 – Examiner la victime pour la mise en œuvre de l'action choisie en vue du résultat à obtenir 2 – Faire alerter, ou alerter, en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise
<u>Module 5 :</u> De « Faire alerter » à « Informer »	Savoir rendre compte sur les dangers identifiés et sur les actions éventuellement mises en œuvre à son responsable hiérarchique et au préventeur de l'entreprise.
<u>Module 6 :</u> Secourir	1 – Effectuer l'action appropriée à l'état de la victime 2 – Vérifier l'atteinte du résultat jusqu'à la prise en charge de la victime par les secours spécialisés
<u>Module 7 :</u> Situations inhérentes aux risques spécifiques	Le contenu de ce module et le temps nécessaire sont laissés à l'initiative du Médecin du Travail

PHASAGE DES FORMATIONS DE RECYCLAGE :

Une fois la formation initiale obtenue, le premier recyclage s'effectue dans les 12 mois qui suivent, puis la périodicité du recyclage est fixée à 24 mois.

Les sessions de recyclage se déroulent sur ½ journée ou 1 journée, selon les attentes des SST.

Habilitation électrique

PERSONNELS CONCERNES :

Agents funéraires d'ATRIUM.

OBJECTIFS :

Nos agents funéraires ATRIUM peuvent être amenés à effectuer des réparations sur les fours, en cas de petites pannes, sur les conseils téléphoniques de notre prestataire de réparation et de maintenance. Ces interventions en interne permettent de limiter la durée des mises hors service des équipements.

La formation dispensée a pour objectif de mettre en application les prescriptions de sécurité de la publication UTE C18-510 lors de l'exécution d'opérations sur les installations électriques (notamment les fours).

PROGRAMME DE FORMATION :

Lieu de formation : en centre de formation

Durée : 3 jours (21 heures)

Notions élémentaires d'électricité	<ol style="list-style-type: none">1 – Présentation de la procédure d'habilitation selon le recueil UTE C18-510 en relation avec les domaines de tension2 – Evaluation des risques ; effets physiopathologiques du courant électrique3 – Exemples d'accidents par contact direct, indirect et court-circuit4 – Classement des installations5 – Règles de sécurité découlant des dangers du courant électrique6 – Les différentes personnes intervenantes7 – Les ouvrages électriques, les opérations, les zones d'environnement, les documents écrits8 – Les fonctions de l'appareillage, l'usage des plans et schémas, l'intérêt des verrouillages etc.9 – Notions de premiers secours, incendie sur un ouvrage électrique, enceintes confinées
--	---

SUPPORTS PEDAGOGIQUES :

Les exposés et discussions sont étayés de diaporamas, vidéos et de témoignages concrets. Chaque stagiaire met en pratique les étapes importantes du travail sur des installations électriques par des mises en situation. Un document écrit est remis à chaque stagiaire, ainsi qu'un carnet UTE.

EVALUATION :

Des tests d'évaluation sont réalisés tout au long du stage afin de contrôler les connaissances.

PHASAGE DES FORMATIONS DE RECYCLAGE :

Afin de mettre à jour les connaissances concernant le risque électrique, les sessions de recyclage se déroulent sur 1 journée (7h) tous les 3 ans.

1.12.3 Les Tenues de travail

SECURITE

Il est nécessaire qu'une tenue vestimentaire adaptée à la profession soit mise en place, notamment pour des raisons de sécurité. L'hygiène, la sécurité et la santé au travail sont très préservées et essentielles dans la vie professionnelle de tous les jours. Pour ces raisons, des tenues spécifiques sont imposées, telles que : (port de vêtements isolants lors de la manipulation de produits dangereux par exemple).

- Les chaussures de sécurité, afin d'éviter tout matériel lourd de blesser le personnel
- Les gants anti-feu, pour approcher les fours et manipuler les ringards
- Les casques anti-bruit pour la protection du bruit dans la salle des fours émis particulièrement par les broyeurs
- Les masques et combinaisons jetables pour le nettoyage et surtout la désinfection des cases réfrigérées et des inox
- Les gants jetables pour la manipulation des corps,
- Le gel désinfectant afin d'éviter toute contagion,
- Des blouses attribuées à chaque technicien sont attribuées et utilisées dans les parties techniques afin de préserver la propreté des costumes.



LES TENUES DE PRESENTATION CLIENTELE

Pour l'exercice de notre activité professionnelle nous avons fait le choix que le personnel porte une tenue vestimentaire adaptée à la relation avec notre clientèle.

Nous accordons une importance significative à la qualité de nos costumes et autres vêtements de travail professionnels.

Notre choix est effectué sur différents critères :

- la souplesse du tissu permettant la polyvalence du travail.
- le col mao pour la veste qui évite le port d'une cravate. La cravate nous paraît inappropriée au travail technique car elle peut se coincer facilement dans un appareillage, donc nous évitons un éventuel accident de travail.



- Les chemises également col mao.
- Le coloris, neutre et classique.
- Le « fait sur mesure » afin que chaque agent ait une tenue adaptée à sa morphologie.
- Une broche ou badge épinglé sur la veste afin que les visiteurs puissent différencier le personnel du crématorium et les pompes funèbres.

Un costume saillant donne tout de suite à celui qui le porte une démarcation certaine, l'assurance qu'il se fera remarquer et certainement apprécier. Il est aussi important que notre personnel se sente bien dans sa tenue car il sera plus avenant envers les familles.

Un trench est également confié à chaque membre du personnel afin de pouvoir accompagner les familles à l'extérieur si besoin (dispersion, cimetière, etc.).

TENUES DU PERSONNEL FEMININ

Il est indispensable qu'une tenue vestimentaire féminine soit assortie au personnel masculin du site. Pour des raisons d'hygiène, de sécurité et de santé au travail, la mise en place d'Equipement de Protection individuelle est imposée également aux femmes. Les tailles sont achetées, choisies et adaptées en fonction du personnel qui les utilise, tant pour les EPI que pour les costumes, et tailleurs pour les femmes.

Il est nécessaire qu'une tenue vestimentaire féminine soit assortie au personnel masculin afin de maintenir notre image et surtout la reconnaissance du personnel du crématorium. Les femmes peuvent avoir le choix entre jupe et/ou pantalon de tailleur. Les coloris des chemisiers seront assortis aux chemises masculines.

Un trench entièrement féminisé (ceinturé, surpiquûres blanches, etc.) est offert à chaque membre du personnel féminin afin de pouvoir également accompagner les familles à l'extérieur en cas de besoin.

Le personnel féminin est considéré à l'identique au personnel masculin.



L'ENTRETIEN

Nous avons choisi de supporter la charge du nettoyage des vêtements de travail afin de conserver une image d'hygiène et de propreté indéniable. La première impression est souvent celle que nos clients conservent du lieu où ils sont reçus.

Nous renouvelons annuellement nos tenues vestimentaires, ce qui permet de rester dans l'air du temps et d'éviter des tissus défraîchis.

1.12.4a Fiches enquêtes Satisfaction PF

CREMATORIUM DU GRAND DIJON



Opérateur funéraire :

DATE :

Enquête satisfaction

Dans un soucis d'amélioration permanente, nous nous permettons de vous solliciter pour évaluer les prestations que nous vous avons offertes.

Nous vous remercions de prendre quelques instants pour répondre au présent questionnaire :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
L'accueil qui vous a été réservé (premier contact)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réservation du créneau de crémation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil au crématorium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect des horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La participation à la cérémonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai de délivrance des urnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aide apportée par le personnel du crématorium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de la gestion administrative des dossiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté des lieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'état général du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBSERVATIONS :

.....

.....

.....

.....

1.12.4b Fiches enquêtes Suggestions familles

CREMATORIUM DU GRAND DIJON



NOM (*facultatif*) :

FAMILLE (*facultatif*) :

DATE :

VOS AVIS ET SUGGESTIONS

Nous avons essayé de vous accompagner au mieux dans ce moment difficile.
Soucieux d'être encore plus performant, nous vous sollicitons par le présent document pour recueillir vos avis afin de nous aider à nous améliorer.

Nous vous remercions de prendre quelques instants pour y répondre

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
L'accueil qui vous a été réservé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cérémonial de crémation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'hommage rendu au défunt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le choix de la musique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai de crémation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aide apportée par le personnel du crématorium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les aménagements ou services à votre disposition (distributeur de boissons, salle d'attente...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'état général du site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBSERVATIONS :

.....

.....

.....

.....

1.12.5 Travaux d'amélioration du service

1. LE CONFORT DE LA SALLE DE CEREMONIE EST

Nous avons constaté dans cette salle de cérémonie deux points sensibles :

- Le bruit généré par le parquet
- L'alignement de la porte de sortie du cercueil et la salle d'introduction des fours sans dispositif d'effacement du cercueil.

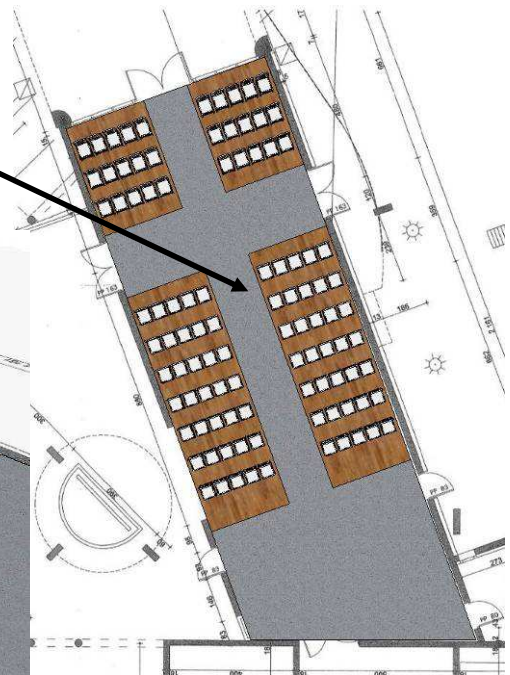
Cette salle pourtant très bien dimensionnée et harmonieuse souffre à notre sens de ces deux inconvénients.



2. LE BRUIT GENERE PAR LE PARQUET

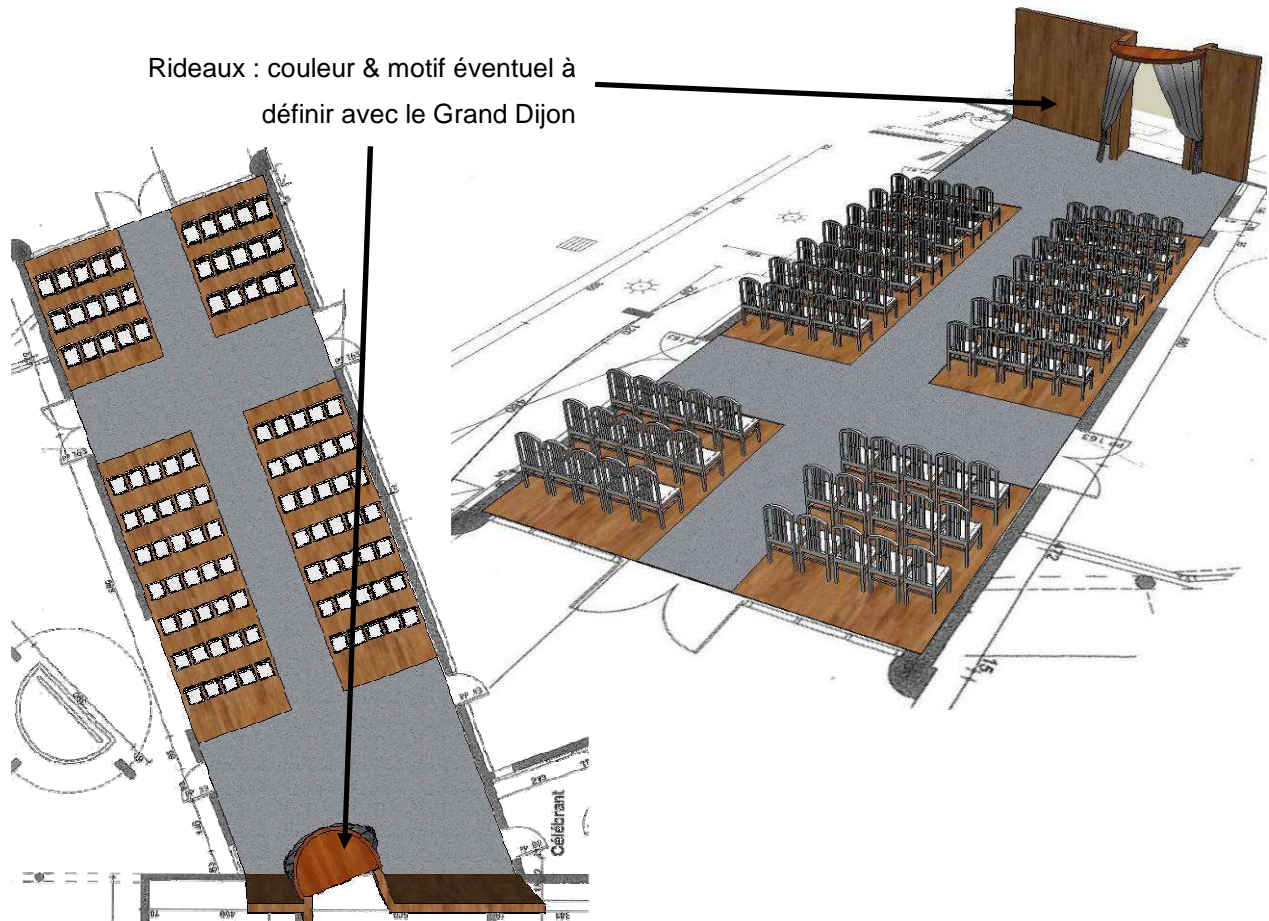
Nous proposons l'installation d'une moquette sur les zones de passage et en particulier la zone où œuvrent les maîtres de cérémonie. Chaque pas génère immédiatement du bruit, incommodeant l'assistance.

Moquette : 70m² environ, couleur & motif éventuel à définir avec le Grand Dijon



3. L'ALIGNEMENT PORTE / SALLE TECHNIQUE

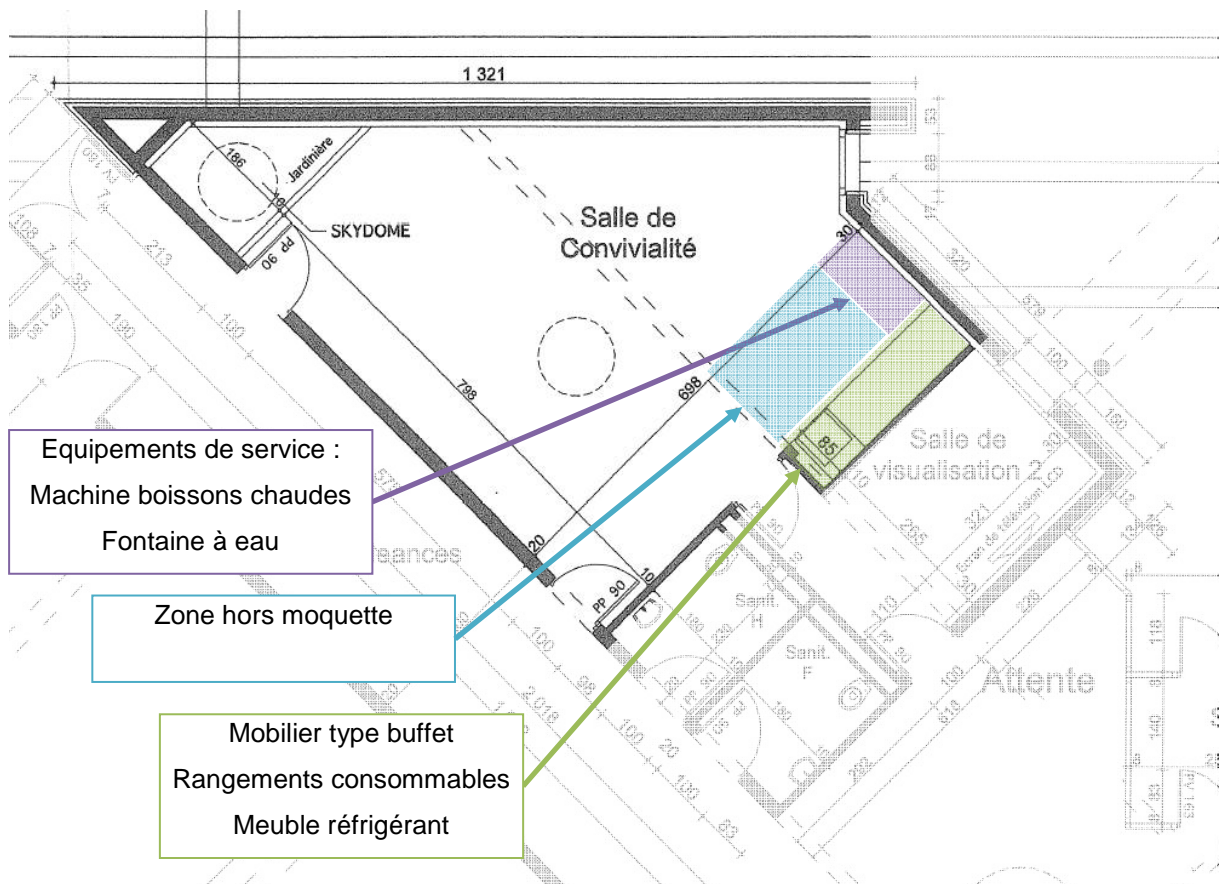
La porte, par laquelle le cercueil est effacé, offre aujourd'hui un accès direct ouvrant sur la salle d'introduction à la vue de l'assemblée qui ne le souhaite pas forcément. Pour répondre à cet inconvénient nous proposons l'installation de rideaux sur tringle circulaire, permettant d'isoler le cercueil avant l'ouverture de la porte.



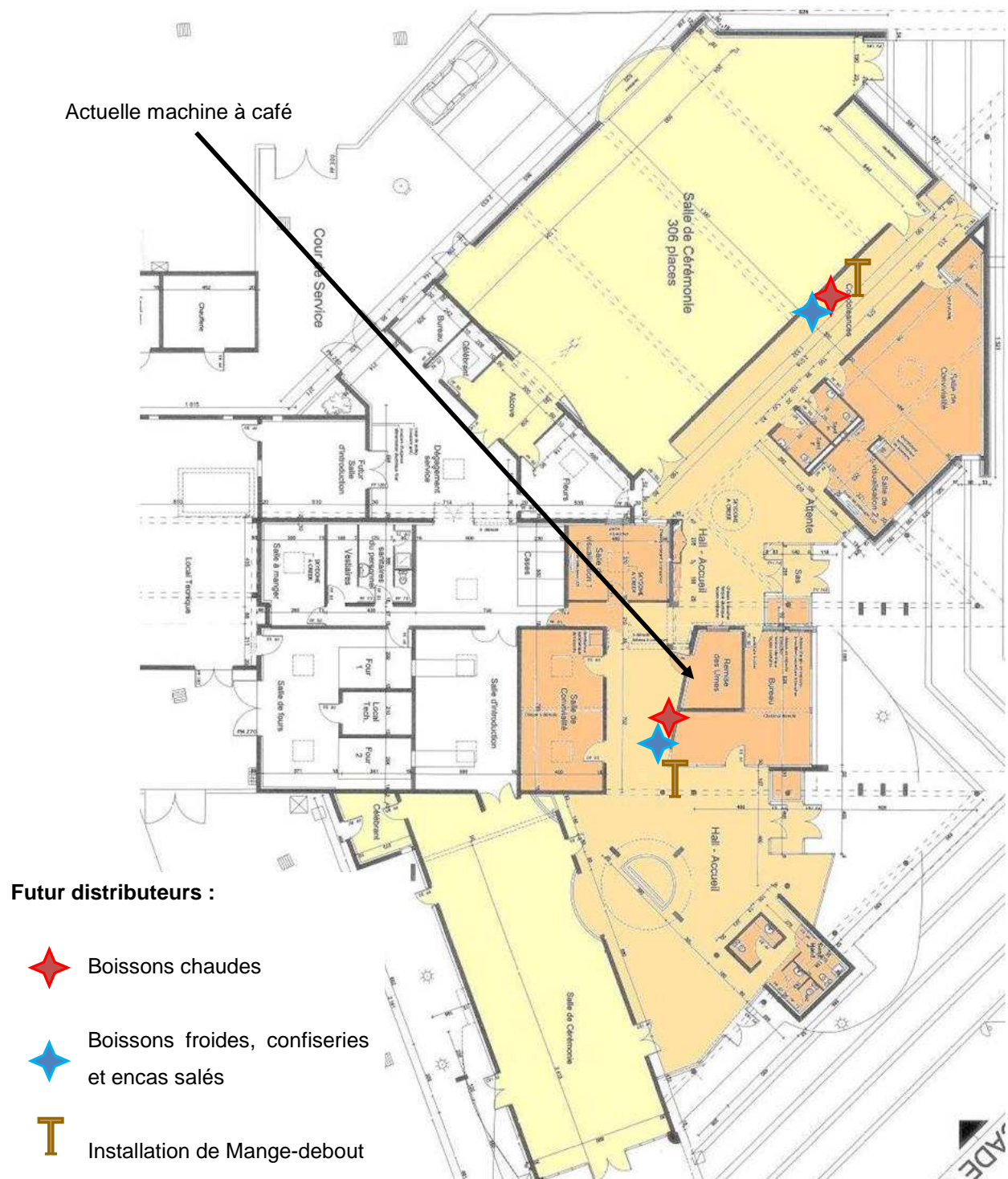
4. ADAPTATIONS EN SALLE DE CONVIVIALITE

Afin d'optimiser le service de convivialité dans la grande salle prévue à cet effet nous proposons quelques adaptations :

- L'installation d'un meuble type buffet à plusieurs usages :
 - o Utilisation pour le service des plateaux de service et la mise à disposition des boissons fraîches
 - o Utilisation pour le rangement des consommables de base nécessaires au service (serviettes, gobelets et sets jetables, premier nécessaire de nettoyage, ...)
 - o Utilisation pour la réfrigération des boissons fraîches
- L'installation d'équipements de service :
 - o Machine à boissons chaudes en libre service
 - o Fontaine à eau
- Dépose de la moquette aux abords des zones de distribution de boissons



1.12.6 La disposition des distributeurs de boissons pour le public



1.12.7 La Signalétique

Nous proposons trois axes d'améliorations en termes de signalétique :

- Indications homogènes sur chaque porte, et panoneaux pour diriger les usagers
- Indications spécifiques et localisation sur le site
- Indications des issues de secours

Indications homogène sur chaque porte, et panoneaux pour diriger les usagers

Entrée principale, accueil crématorium, distributeurs de boissons, attente et toilettes seront indiqués clairement, limitant ainsi les égarements des visiteurs et les croisements malencontreux de familles.



Indications spécifiques et localisation sur le site

Nous souhaitons donner un peu plus d'humanité aux salles en les nommant, salles A et B porteront alors un nom à déterminer en accord avec la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise, les panneaux seront ensuite changés, pour une signalétique plus claire et harmonieuse.



Exemples non contractuels,
les modèles seront à définir

Indications des issues de secours

Lors de notre visite nous avons à plusieurs reprises remarqué des lacunes de signalétique sécurité, blocs autonomes d'évacuation de sécurité et autres. Nous vous proposons un audit complet du site par le chargé sécurité du Groupe Saur de la région, puis une remise à niveau.



1.12.8 Air d'Atrium

L'odorat est le sens le mieux mémorisé. C'est pourquoi, il est de plus en plus utilisé pour communiquer de façon innovante et performante.

Senteurs associées à l'identité de ses espaces d'accueil et de recueils... l'apport de l'olfactif est une valeur ajoutée discrète et réconfortante dans ces moments difficiles pour les familles.

Ainsi, nous vous proposons une nouvelle relation avec les familles grâce à la signature olfactive exclusive mise en place dans l'ensemble de nos espaces en France : « **AIR d'ATRIUM** »

LES MOYENS MIS EN OEUVRE

- **Le totem olfactif**, est un système multi-sensoriel. Il libère ses délicats effluves tout en diffusant une lumière agréable. Il apporte donc apaisement et confiance. Il est régulièrement installé dans la salle de cérémonie ou dans le hall central, car il correspond à des espaces plus grands que les autres diffuseurs.

- **Les petites colonnes**, plus spécifiquement destinées aux salons, ont l'avantage de la mobilité.

- **Les diffuseurs hauts**, implantés dans les sanitaires.

Les billes de parfum contenues à l'intérieur du réceptacle perforé peuvent être colorées sur demande afin de rapprocher l'identité visuelle à l'identité olfactive.

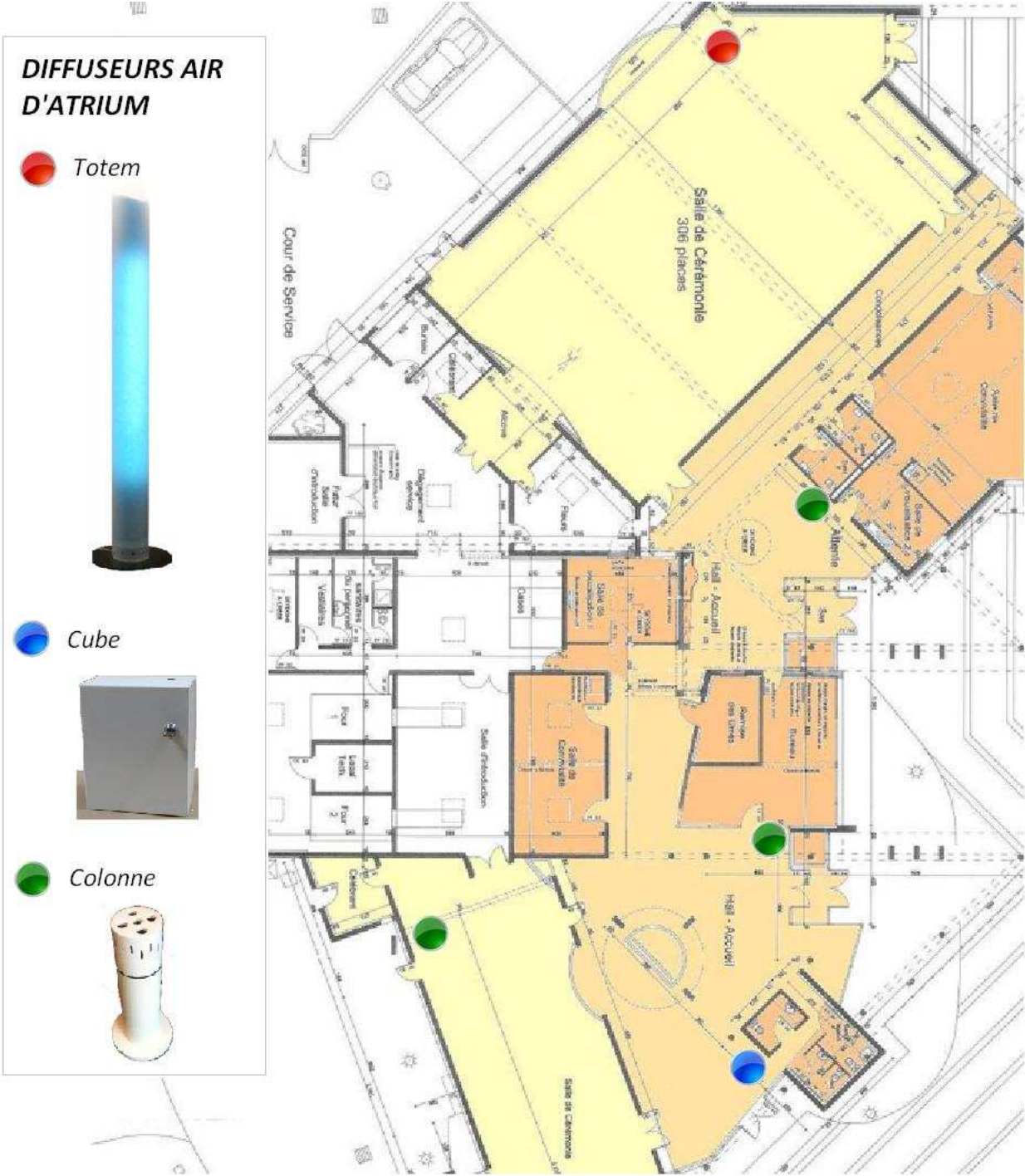
Discret et autonome, chaque diffuseur d'ambiance parfamera délicatement et efficacement les espaces en donnant une impression de fraîcheur

Issu d'une technologie inédite fondée sur la diffusion sèche du parfum, chaque diffuseur d'ambiance est sain pour les utilisateurs et l'environnement (Certificat de conformité aux normes internationales de santé publiques).

*Ces parfums **assainissent et parfument l'air**, procurant une sensation de bien-être immédiat.*



DISPOSITION DES EQUIPEMENTS



1.12.9 Défibrillateur automatisé externe (dae)

OBJECTIFS :

Les crématoriums sont amenés à regrouper de nombreuses personnes, souvent âgées, venant assister à une cérémonie. Les arrêts cardio-respiratoires constituant la première cause de mort subite chez les adultes, et l'âge étant un des facteurs de risque, la probabilité de survenue d'un malaise cardiaque au sein de nos établissements est accrue. C'est pourquoi nous avons décidé d'installer des défibrillateurs sur tous nos sites d'exploitation.

PRESENTATION DE L'APPAREIL :

Lieu d'installation : Accessible à tous, à l'accueil ou à proximité.

Utilisateurs : Toute personne, formée ou non à son utilisation (personnel d'ATRIUM, public, etc.)

Composition du défibrillateur	<ul style="list-style-type: none">✓ Notices détaillée et simplifiée d'utilisation✓ Sacoche de transport✓ Paire de ciseaux (découpe des vêtements)✓ Rasoir jetable (rasage des poils afin d'optimiser le contact électrodes-peau)✓ Serviettes jetables✓ Patches adultes et enfants (électrodes d'analyse et de chocage)✓ Boîtier de défibrillation (le défibrillateur) équipé de haut-parleurs afin de guider l'utilisateur✓ Batterie
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none">✓ 3 kg✓ Batterie pouvant réaliser 250 chocs



Le défibrillateur mis à disposition est entièrement automatique : il analyse seul le rythme cardiaque et décide s'il faut délivrer des chocs électriques au cœur de la victime. Il est équipé de haut-parleurs, et, selon le diagnostic, il informe vocalement lorsqu'il faut ne plus toucher la victime et s'en écarter (imminence d'un choc électrique) ou s'il faut continuer le massage cardiaque.


L'appareil est également équipé d'une carte mémoire qui enregistre les électrocardiogrammes et les chocs qu'il a prodigué. Ces informations permettent ainsi aux équipes de secours professionnels d'obtenir plus de détails sur le malaise cardiaque.

1.12.10 Photos de l'urne simple



Contenance de l'urne : 4L

1.12.11 Revue réglementaire

REVUE DE CONFORMITE REGLEMENTAIRE			
REGION		SITE	
DATE DE LA REVUE		RESPONSABLE	
FICHE	THEMATIQUES	CONCERNÉ Oui/Non	
<u>A</u>	Respect dû à la personne humaine		
<u>B</u>	Décès, pompes funèbres, police des funérailles et véhicule funéraire		
<u>C</u>	Information des familles, crémation et destination des cendres		
<u>D</u>	Crématoriums		
<u>E</u>	Rejets dans le milieu naturel		
<u>F</u>	Utilisation du gaz de ville pour les fours		
<u>G</u>	Cimetières et sites cinéraires		
<u>H</u>	Chambres funéraires et déchets d'activités de soins		
<u>I</u>	Formation du personnel		
<u>J</u>	Habilitation et délégation de service public		
<u>K</u>	ERP : Etablissement Recevant du Public		
<u>L</u>	Stockage de produits pétroliers		
<u>M</u>	Produits phytosanitaires et équipements de travail		
COMMENTAIRES		PARTICIPANTS	
Version initiale : 05.07.2010, MGD, OM		visa	
Mises à jour : 11.02.2011, MGD, JLB			

1.12.12 Notre politique QSE

Notre ambition dans le domaine funéraire est d'être un acteur majeur reconnu pour apporter aux collectivités et aux familles une prestation de qualité.

Au même titre que l'ensemble des métiers du groupe Saur, la prise en compte du développement durable, notre rôle d'acteur économique local et la confiance des élus sont des atouts essentiels pour assurer notre réussite.

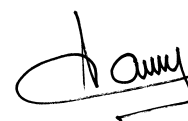
Afin que celle-ci soit complète, nous nous engageons à :

- ▶ Etre à l'écoute de nos parties intéressées pour satisfaire leurs besoins :
 - Prêter une attention soutenue à nos partenaires (collectivités délégataires, opérateurs de pompes funèbres, ...)
 - Bien identifier et répondre aux attentes des familles
 - Délivrer une qualité de service exemplaire
- ▶ Garantir la santé et la sécurité des personnes présentes sur les sites que nous gérons en :
 - Maîtrisant et réduisant nos risques professionnels au quotidien
 - Assurant en permanence la conformité à la réglementation des établissements recevant du public
- ▶ Contribuer à la préservation de l'environnement en :
 - Contrôlant et limitant les rejets de polluants atmosphériques
 - Limitant au strict nécessaire les consommations d'énergies
 - Développant l'utilisation des techniques raisonnées dans le domaine de l'entretien des espaces verts

L'obtention des performances attendues passe par le respect de la réglementation et la prise en compte des exigences de toutes nos parties prenantes, l'amélioration continue de l'efficacité de notre organisation et de nos pratiques de management Qualité, Sécurité et Environnement.

Je compte sur l'implication de tous pour contribuer chaque jour à la réussite de cette politique et à l'atteinte des objectifs qui en découleront.

Limonest, le 29 mars 2011



Jean-François CORNU

Directeur Général ATRIUM

1.13 Les prestations gratuites

Dans le cas d'une personne dénuée de ressources suffisantes domiciliée ou décédée sur le territoire du Grand Dijon, des crémations gratuites sont proposées chaque année, limitées par commune suivant la règle suivante :

Si population de la **commune** < 5% population totale Grand Dijon

➤ alors 1 prestation gratuite

Si 5% population totale Grand Dijon < population de la commune < 20% population totale Grand Dijon

➤ alors 2 prestations gratuites

Si 20% population totale Grand Dijon < population de la commune < 50% population totale Grand Dijon

➤ alors 3 prestations gratuites

Si population commune > 50% population totale du Grand Dijon

➤ alors 4 prestations gratuites

Au-delà de ces quotas, le tarif appliqué sera de 50% du tarif adulte sans cérémonie

Ces pourcentages de population sont proposés à la Collectivité. Ils peuvent être modifiés si elle le souhaite.



1.14 Les outils informatiques

Nous mettrons en place sur le site internet Atrium du groupe SAUR les éléments suivants :

- Des informations générales et administratives pour guider les familles dans leur démarche
- Des informations pratiques liées au crématorium du Grand Dijon
- Un lien permettant la réservation de créneaux de crémation

Réservation en ligne de créneaux de crémation par les opérateurs funéraires

Le principe de la réservation en ligne par internet consiste en la capacité des opérateurs funéraires à accéder au crématorium choisi, de consulter les créneaux libres et de procéder à une réservation qui pour devenir définitive nécessitera la validation d'ATRIUM.

- **Moyen d'accès :**

Il suffit de disposer d'un accès à internet pour accéder à la solution.

- **Entreprises autorisées**

Pour accéder au service l'opérateur doit préalablement être enregistré. A ce titre il est invité à la première connexion à remplir un questionnaire pourvu de champs obligatoires et à l'envoyer.

Après validation et paramétrage, l'opérateur reçoit par mail son identifiant et son mot de passe.

- **Demande de créneau de crémation**

Tout opérateur préalablement autorisé peut se connecter au site pour accéder à la réservation d'un créneau horaire dans un crématorium où il est inscrit.

L'opérateur pourra alors visualiser les créneaux disponibles à partir de la date du jour de connexion.

- **Principe de fonctionnement :**

Arrivé au stade du choix de créneau, l'opérateur entre un certain nombre d'informations requises dont la date du décès (informations prévues par la demande habituelle de crémation), et se voit proposer la liste des créneaux disponibles dans la durée légale.

Il fait le choix d'un créneau qui devient indisponible pour toute autre réservation.

Compte tenu des dispositions ci-dessus, les réservations abusives sont quasiment exclues.

Sous 24h maxi, envoi d'un mail et d'un fax de confirmation de la réservation par ATRIUM. En cas de refus, le créneau redevient disponible après envoi de la décision à l'opérateur.

L'application est accessible 24h/24. En cas de panne l'incident sera pris en charge le jour ouvré suivi la date de la demande. Dans ce cas l'opérateur sera invité à formuler sa demande par téléphone, fax ou mail.

- **Déroulement de la crémation :**

Toutes les autres dispositions habituelles et réglementaires de fonctionnement du crématorium restent inchangées.

Mise en service

La mise en ligne de ce service est prévue au **1^{er} janvier 2012** sur le site de Dijon.

Une phase de test grandeur nature de 3 mois commencera alors (inscription des opérateurs, test en cas de connections simultanées multiples, de grande quantité d'utilisateurs...)

Au 1^{er} avril 2012 le service sera opérationnel.

En cas de retard de mise en ligne de ce service, nous prévoyons pénalité de 500€ par mois.

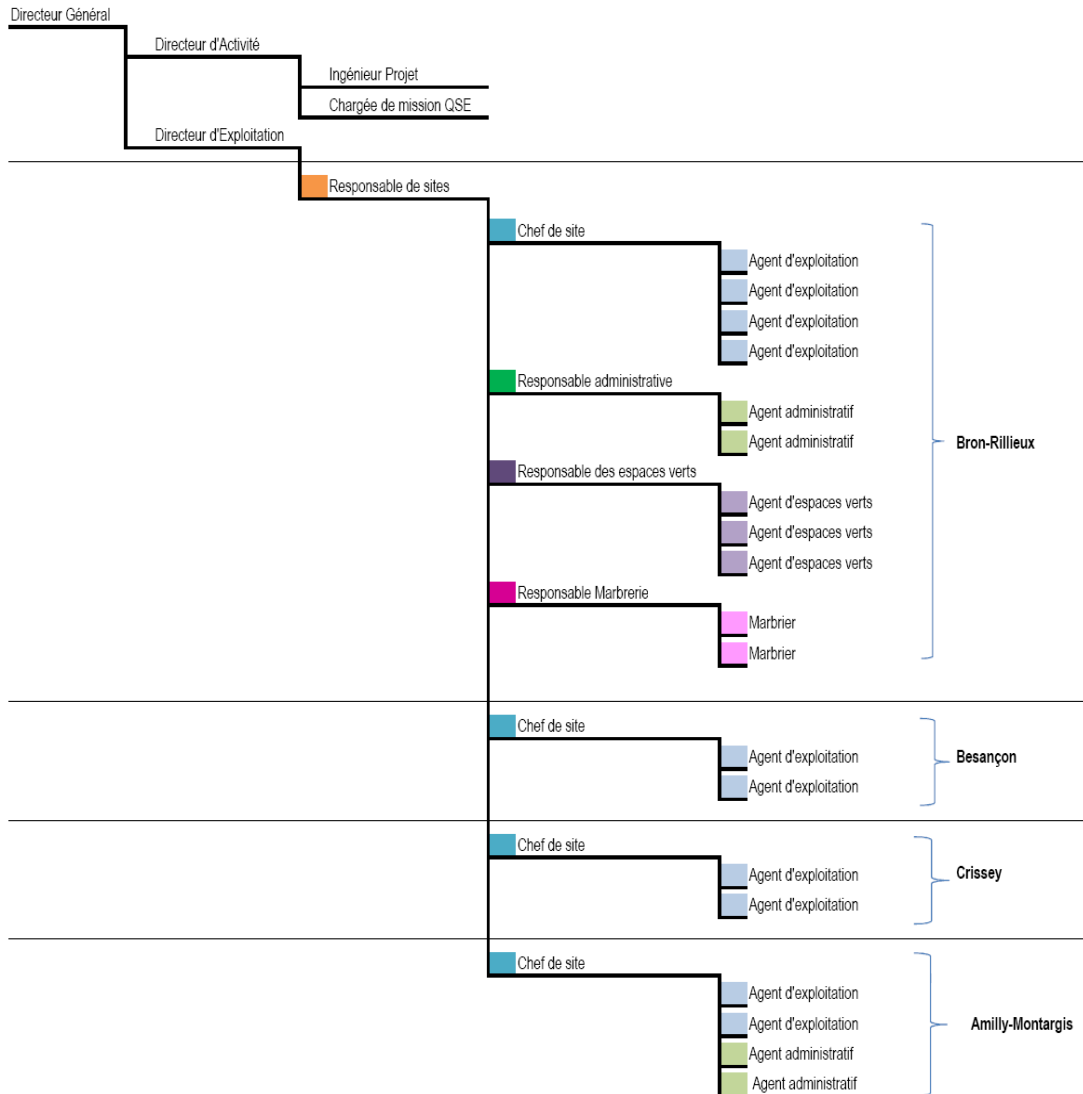


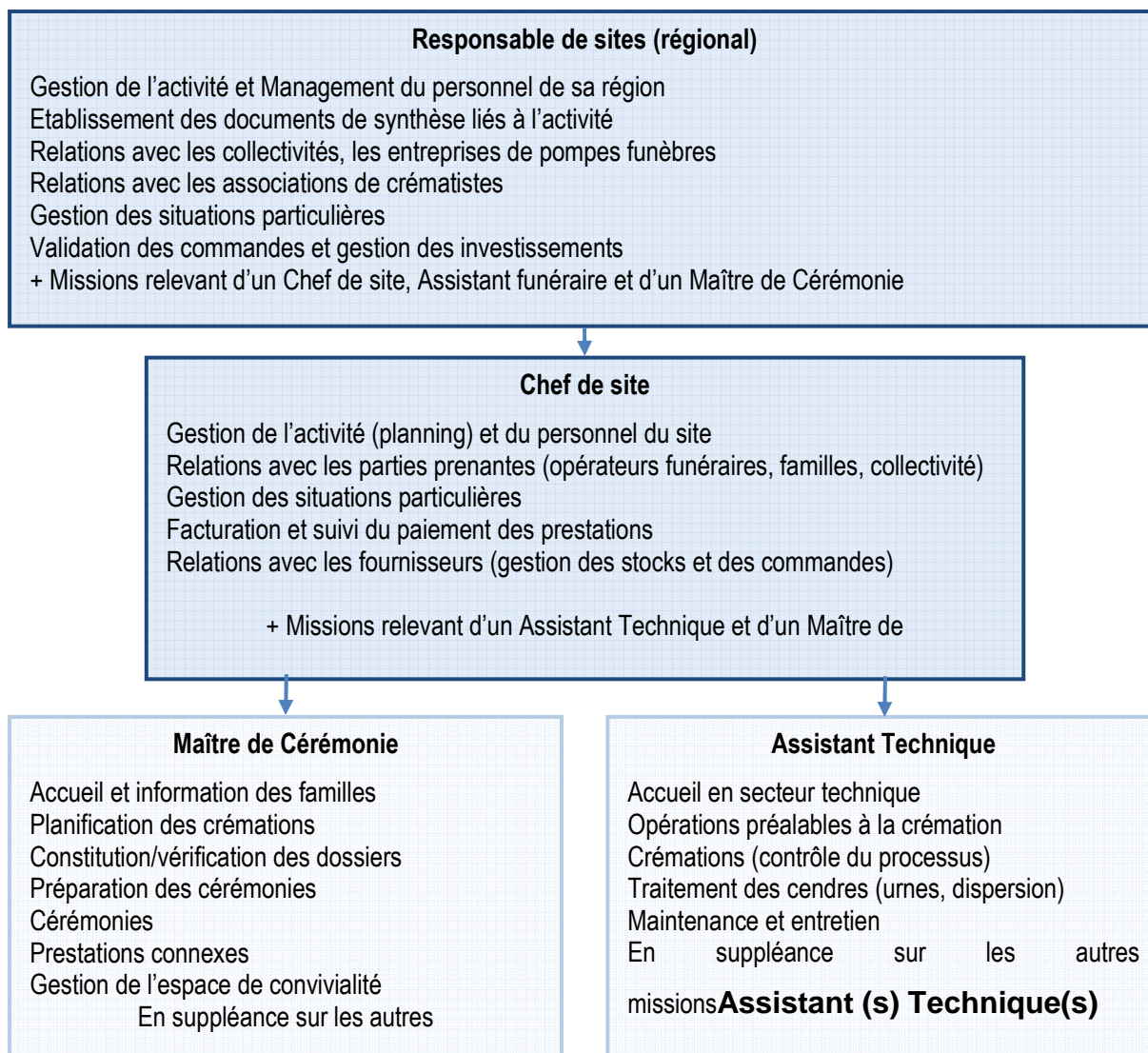
1.15 Organisation des moyens humains

Nous acceptons la reprise complète du personnel du crématorium. Aussi le responsable actuel se verra proposer le poste de chef de site totalement affecté sur le site de Dijon, comme indiqué sur l'organigramme fonctionnel ci-dessous. Il est placé sous la hiérarchie du responsable multi-sites régional.

PROGRAMME DE MANAGEMENT QSE ATRIUM - SAUR

Organigramme complet





Le responsable multi-sites est en charge du démarrage de l'activité, de son suivi et du bon fonctionnement du service public. Il organise également les interventions des personnes annexes complémentaires au management.

Sa présence sur site est d'un jour par semaine, et plus en cas de nécessité.

Il tient une réunion mensuelle avec l'ensemble des agents du site.

Les agents d'exploitation, maître de cérémonie et assistant technique, sont formés pour assurer l'un ou l'autre des deux postes.

1.16 Démarche QSE

Le système QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) est en place et déployé au sein de la société ATRIUM.

Il est en vigueur sur tous les sites gérés par la société et tous les agents ont été formés à son application.

Nous confirmons que le système est valide pour toute l'activité funéraire du groupe et qu'il sera appliqué sans délai à la société dédiée constituée pour le Crématorium du Grand Dijon.



ANNEXE 3 : MEMOIRE FINANCIER

2 - MEMOIRE FINANCIER

Nous avons complété et joint l'annexe 16 fournie dans le dossier de consultation intitulé « CEP et annexes financières ».

Index des annexes financières :

-		AF1
-	– UNITES D'ŒUVRE PREVISIONNELLES SUR LA DUREE DU CONTRAT	
-		AF2
-	– COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL SUR LA DUREE DU CONTRAT	
-		AF3
-	– DETAIL DES TARIFS	
-		AF4
-	– PART VARIABLE DE LA REDEVANCE D'OCCUPATION DOMANIALE	
-		AF5
-	– PROGRAMME PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT DU MOBILIER ET DU MATERIEL	
-		AF6
-	– JUSTIFICATION DE LA FORMULE D'INDEXATION DES TARIFS	
-		AF7
-	– INCIDENCE DES CREMATORIUMS DE DOLE ET SEMUR EN AUXOIS	

2.1 Proposition d'une grille tarifaire

Elle a été établie au 1 janvier 2012 par une hypothèse de croissance du coefficient de révision des prix basé sur la moyenne des années précédentes.

En ce sens nous avons simulé l'augmentation 2011, le but étant de proposer un tarif au 1/01/2012 qui résulte de **la croissance des prix liée à la formule en cours, sans autre augmentation.**

Parallèlement nous avons fait une simulation rétroactive de la formule que nous proposons (cf. ci-dessous) et avons conclu à une grille tarifaire basée sur le **tarif de la crémation adulte à 535€ au 1^{er} janvier 2012.**

Cela est cohérent avec une estimation de la formule actuelle qui devrait conduire autour de 236.5-237€.

Le tarif de base de la crémation adulte correspond bien à une durée maximale de 45mn.

Voir l'annexe financière :

AF3 – DETAIL DES TARIFS

2.2 Formule d'indexation des tarifs

Les références des natures des indices proposés relèvent des catégories de dépenses réelles (Ex : coefficient des salaires adapté à la convention collective des pompes funèbres dont dépendent les agents).

L'analyse des simulations a montré que la formule proposée était plus défavorable que la formule actuelle, bien que la partie fixe soit plus élevée.

Les investigations menées ont montré que l'indice énergie choisi MELVA n'était pas représentatif de l'exploitation de crématorium car il cumule divers éléments non utilisés dans l'activité.

En conséquence nous avons choisi l'**indice énergie « E »** qui conduit à un résultat très proche et nous permet de proposer le tarif ci-dessus énoncé.

Le montant de la révision annuelle sera plafonné à 2,2%.

Voir l'annexe financière :

AF6 – JUSTIFICATION DE LA FORMULE D'INDEXATION DES TARIFS

2.3 Montant de la part variable

La part variable est déterminée en fonction des seuils de chiffre d'affaires indiqués dans le contrat. On entend par chiffre d'affaire la totalité des recettes des activités exercées par la société dédiée liée au crématorium, à l'exception des recettes de recyclage des métaux qui sont traditionnellement reversés à des associations.

Compte tenu des ajustements de dépenses optimisées, le niveau des redevances variables ont été revus à la hausse dans toutes les tranches de chiffre d'affaires.

Voir l'annexe financière :

AF4 – PART VARIABLE DE LA REDEVANCE D'OCCUPATION DOMANIALE

2.4 Pertinence du compte d'exploitation prévisionnel

RECETTES :

Elles sont issues des tarifs appliqués aux quantités.

Les prévisions sont en ligne avec les progressions des années précédentes.

Les recettes annexes sont évaluées avec prudence.(Service traiteur à mettre en place)

DEPENSES :

- **Personnel** : il a été considéré la reprise du personnel existant avec les bases de rémunération indiquées.
- **Energie** : le poste le plus important celui du gaz est chiffré en fonction des consommations (historique + moyenne) et de l'augmentation prévue des tarifs. Il y aura en 2012 une séparation des postes de consommation de gaz par mise en place de compteur divisionnaire entre les fours et le chauffage.
- **Maintenance** : la principale dépense de maintenance des fours traitée en garantie totale a fait l'objet d'une cotation par le constructeur des installations.
- **Entretien ménage** : chiffré pour une prestation journalière avec obligation de résultat,
- **Gardiennage** : inclut les astreintes
- **Air d'Atrium** : correspond à la mise à disposition en full-service des diffuseurs de senteurs
- **Autres charges** : elles sont estimées par expérience ou par pourcentage du chiffre d'affaire.
- **Frais généraux** :

Les frais généraux sont ceux établis par convention entre Atrium et la société dédiée, ils comprennent la totalité des prestations d'aide technique, financière, de management et des frais généraux attachés. Le pourcentage est invariant sur la durée du contrat, à savoir **8%**.

Leur décomposition peut être décrite comme suit :

- 1,2% pour la rémunération du groupe (Actionnaires, holding, Direction Générale)

- 1,3% pour la rémunération de la Région (frais de siège, mangement)
- 6.5% pour la rémunération des services communs et des tâches administratives associées (Ressources humaines (paies, embauches, formations, contributions, bilans sociaux,...), Finances (Gestion, comptabilité, financements, bilans, reporting,...), Exploitation (support technique, interventions, dépannages, remplacements, ...), services généraux (Achats, logistique, informatique,...), Juridique (contrats, assistance,...)
- **Redevances** : la redevance fixe a été établie à 150 k€ et la redevance variable est un pourcentage appliqué au seul chiffre d'affaires, en fonction des tranches déterminées pas les seuils proposés.

Voir l'annexe financière :

AF2 – COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL SUR LA DUREE DU CONTRAT

2.5 Incidence des crématoriums de Dole et Semur en Auxois

L'incidence de ces deux crématoriums en projet ou réalisation est mineure pour l'exploitation du crématorium du Grand Dijon. Dans l'offre initiale elle avait été masquée par la linéarité des prévisions ;

Dans l'offre finale l'incidence est mesurée en fonction des prévisions d'activité année par année. Il n'y a pas de différence sensible entre les deux hypothèses sur la durée globale du contrat.

Voir l'annexe financière :

AF7 – INCIDENCES DES CREMATORIUMS DE DOLE ET SEMUR EN AUXOIS

INDEX DES ANNEXES FINANCIERES

- Le candidat présentera son offre en **euros constants, en valeurs correspondant à la date d'élaboration de son offre (avril-mai 2011)**.
- Le candidat laissera ses formules de calcul apparentes dans les différents onglets.

AF1 - UNITES D'ŒUVRE PREVISIONNELLES SUR LA DUREE DU CONTRAT

AF2 - COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL SUR LA DUREE DU CONTRAT

AF3 - DETAIL DES TARIFS

AF4 - PART VARIABLE DE LA REDEVANCE D'OCCUPATION DOMANIALE

AF5 - PROGRAMME PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT DU MOBILIER ET DU MATERIEL

AF6 - JUSTIFICATIF DE LA FORMULE D'INDEXATION DES TARIFS

AF7 - INCIDENCE DES CREMATORIUMS DE DOLE ET SEMUR EN AUXOIS

A-F1 - UNITES D'ŒUVRE PREVISIONNELLES SUR LA DUREE DU CONTRAT

La décomposition des créations et des activités complémentaires sont à adapter en fonction de la grille tarifaire proposée par le candidat

	2012	2013	2014	2015	Hypothèses de détermination des unités d'œuvre (les candidats seront libres d'apporter des prévisions complémentaires dans leur dossier offre)
CREMATIONS, DONT :	1 818	1 854	1 691	1 725	
Crémation adulte (sans cérémonie)	80	80	79	81	
Crémation adulte par cérémonie standard	1 410	1 417	1 365	1 385	
Crémation adulte par cérémonie personnalisée	166	169	167	165	
Crémation d'un enfant après exhumation (sans cérémonie)	2	3	4	5	
1- Cercueil inhumé depuis moins de 5 ans	0	1	2	3	
2- Cercueil inhumé depuis plus de 5 ans					
Crémation d'un enfant après exhumation (avec cérémonie)					
1- Cercueil inhumé depuis moins de 5 ans					
2- Cercueil inhumé depuis plus de 5 ans					
Crémation de personnes aration ques					
1- Conteneur de 60 kg à 200 L maximum	5	6	7	8	
2- Conteneur de 30 kg à 100 L maximum	42	43	44	45	
Crémation d'enfant (moins de 12 ans)	25	26	27	28	
Crémation de spores (renouveler l'offre en service communautaire)					
Crémation de personne défuntes de personnes souffrantes	2	2	2	2	
ACTIVITES COMPLEMENTAIRES, DONT :	3 274	3 298	3 233	3 235	
Location de salle de cérémonie pour la cérémonie de famille	5	5	5	5	
Location salle de cérémonie seule					
	145 minutes	145	142	143	
	2- 1130 minutes	3	3	3	
Conservation des urnes au delà de 5 ans (premier usage)	62	63	67	68	
Service traiteur - Collation simple (minimum 30pers) offerts	3 120	3 120	3 120	3 120	3 120 2 collations par semaine
Service traiteur - Buffet traiteur ou salade russe (minimum 30pers) prestation					
Service prestation traiteur végétarien à l'usage					
Frais d'entretien, entretien, moissons	24	36	36	36	36 2 services par mois en 2012

AF2 - COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL SUR LA DUREE DU CONTRAT

Les recettes de crémations et des activités complémentaires sont à adapter en fonction de la grille tarifaire proposée par le candidat

en € constants HT, valeurs arrondies au 2010	Méthodologie de détermination des charges et recettes affectées au contrat (les candidats seront libres d'apporter des prévisions complémentaires dans leur dossier d'offre)			
	2012	2013	2014	2015
RECETTES	818 281	834 010	760 994	775 226
Crémations, dont :	794 274	809 527	735 937	750 096
Crémation adulte (sans cérémonie)	3 131	3 115	28 845	28 354
Crémation adulte (avec cérémonie standard)	602 496	678 666	613 388	621 372
Crémation adulte (avec cérémonie personnalisée)	81 890	82 181	78 725	81 150
Crémation d'un cercueil après exhumation (sans cérémonie) :				
1- Cercueil inhumé de moins de 5 ans	728	1 084	1 458	1 922
2- Cercueil inhumé de plus de 5 ans	1 978	2 007	2 187	2 279
Crémation d'un cercueil après exhumation (avec cérémonie) :				
1- Cercueil inhumé de moins de 5 ans				
2- Cercueil inhumé de plus de 5 ans				
Crémation de cistes anatomiques :				
1- Containeur de 60 kg à 200 L maximum	6 710	7 157	7 604	8 052
2- Containeur de 30 kg à 100 L maximum	4 821	5 144	5 268	5 582
Crémation d'enfant (moins de 12 ans)	3	3	3	3
Crémation de sésou-complément (de 60 à 90 ans service commandé)	3	3	3	3
Crémation de personne dénuée de ressources suffisantes	265	265	265	265
Recettes des activités complémentaires, dont :	24 007	24 983	26 057	25 131
Location de salle de convivialité pour une réunion de famille	234	234	234	234
Location salle de cérémonies seule :				
1- 45 minutes	730	808	893	977
2- 1h30 minutes	361	361	361	361
Conservation des urnes au-delà de 6 mois (M de supp.)	3	3	3	3
Service traiteur (soirée annuelle)	22 678	22 678	22 678	22 678
Recettes accessoires, dont :	0	0	0	0
Produits financiers				
Autres crédits				

CHARGES

Charges fixes 480 914 482 692 477 189 479 428

Compte 60 - Achats 24 121 24 883 24 883 24 883

Revenus et produits financiers				
Revenus et produits de cession de valeurs mobilières				
Revenus et produits de cession de valeurs immobilières				
Eau	50	50	50	50
Électricité	2 500	2 500	2 500	2 500
Gas	788	788	788	788
Autres crédits				
Autres crédits d'achat pour location	14 147	14 147	14 147	14 147

Compte 61 - Services extérieurs 86 421 88 638 87 134 88 278

Locations mobilières	3 000	3 000	3 000	3 000
Entretien et réparations du bâtiment	14 300	14 300	14 300	14 300
Entretien et réparations des feux	2 911	2 911	2 911	2 911
Contrôles techniques	4 133	4 133	4 133	4 133
Primes d'assurance	4 810	5 007	4 522	4 571
Contrôles - certification	4 300	4 300	4 300	4 300
Garanties du site et ses annexes	2 500	2 500	2 500	2 500

Compte 62 - Autres charges extérieures	12 248	12 288	12 102	12 138	
Personnel extérieur à l'entreprise					
Rémunération d'intermédiaires et honoraires					
Publicité					
Frais postaux et télécommunications					
Services bancaires et assimilés (recavés et créances douteuses)	2 056	2 086	1 802	1 338	0,00%
Air d'Adrium	1 200	1 200	1 200	1 200	
Informatique (dont matériel et logiciel)	6 000	6 000	6 000	6 300	
Compte 63 - Impôts et taxes	5 401	5 508	5 023	5 118	
Contribution économique territoriale	5 401	5 508	5 023	5 118	0,00%
Autre (à préciser)					
Compte 64 - Charges de personnel	128 000	128 000	128 000	128 300	
Terminations du personnel	84 700	84 700	84 700	84 700	0,00%
Rémunération du personnel détaché du siège					0,00%
Charges de sécurité sociale et de prévoyance	28 500	28 500	28 500	28 500	
Cotisations sociales personnelles de l'exploitant	12 900	12 900	12 900	12 900	
Autres cotisations sociales	3 700	3 700	3 700	3 700	
Autres cotisations sociales					
Compte 65 - Autres charges de gestion courante	216 482	216 781	210 879	212 318	
Frais de structure (coût de siège)	66 482	66 781	60 879	62 318	0,00% au 01/01
Redevances d'occupation domaniale (part fixe)	150 000	150 000	150 000	150 000	
Autre (à préciser)					
Compte 66 - Charges financières	1 851	1 425	975	500	
Frais financiers	1 851	1 425	975	500	0,00%
Compte 68 - Dot aux amortissements et aux provisions	8 413	8 413	8 413	8 413	
Dotations aux amortissements renouvellement	8 413	8 413	8 413	8 413	
Autre (à préciser)					
Charges variables	300 239	315 326	288 617	293 411	
Consommation d'eau	240	240	240	240	
Consommation de gaz	64 244	64 244	64 244	64 244	1,24% en moins par rapport à l'exercice précédent. Les tarifs de consommation publique de gaz ont baissé de 10,4% par rapport à l'exercice précédent.
Consommation d'électricité	4 000	4 000	4 000	4 100	
Fournitures administratives	6 743	6 840	6 506	6 402	0,00% en moins par rapport à l'exercice précédent.
Frais postaux et telecom	2 700	2 700	2 700	2 700	
Redevance d'occupation domaniale (part variable)	241 312	247 804	221 128	225 325	0,00% en moins par rapport à l'exercice précédent.
TRANCHE = seul tranche n°1					
TRANCHE = seul tranche n°2					
TRANCHE = seul tranche n°3					
TRANCHE: x ≤ 750€	217 500	217 500	217 500	217 500	0,00% au 01/01
TRANCHE: 750€ < x < 807€	18 500	18 500	18 228	18 305	0,00% au 01/01
TRANCHE: 807€ < x < 850€	7 312	13 204	0	0	0,00% au 01/01
TRANCHE: 850€ < x	0	0	0	0	0,00% au 01/01
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	28 127	35 083	-4 812	2 688	
en % des recettes	3,4%	4,2%	-0,6%	0,3%	0,30% moyenne annuelle

AF3 - DETAIL DES TARIFS

Le modèle est fourni à titre d'exemple, les candidat proposent la grille tarifaire de leur choix.

en € HT, valeurs 1er janvier 2012

la première indexation des tarifs aura lieu à partir du 1er janvier 2013

	Tarifs HT	TVA 19,6%	Tarifs TTC
CREMATIONS			
Crémation d'adulte (<i>sans cérémonie</i>)	364,6 €	71,5 €	436,0 €
Crémation d'adulte (<i>avec cérémonie standard</i>)	447,3 €	87,7 €	535,0 €
Crémation d'adulte (<i>avec cérémonie personnalisée</i>)	493,3 €	96,7 €	590,0 €
Crémation d'un cercueil après exhumation (<i>sans cérémonie</i>) :			
1- Cercueil inhumé depuis moins de 5 ans	364,6 €	71,5 €	436,0 €
2- Cercueil inhumé depuis plus de 5 ans	182,3 €	35,7 €	218,0 €
Crémation d'un cercueil après exhumation (<i>avec cérémonie</i>) :			
1- Cercueil inhumé depuis moins de 5 ans	447,3 €	87,7 €	535,0 €
2- Cercueil inhumé depuis plus de 5 ans	223,7 €	43,8 €	267,5 €
Crémation de pièces anatomiques :			
1- Container de 60 kg à 200 L maximum	447,3 €	87,7 €	535,0 €
2- Container de 30 kg à 100 L maximum	223,7 €	43,8 €	267,5 €
Crémation d'enfant (moins de 12 ans)	0,0 €	0,0 €	0,0 €
Crémation de sapeur-pompier (décès en service commandé)	0,0 €	0,0 €	0,0 €
Crémation de personne dénuées de ressources suffisantes domiciliée ou décédée sur le territoire du Grand Dijon (<i>gratuit selon nombre défini par commune au-delà: 50% du tarif adulte sans cérémonie</i>)	182,3 €	35,7 €	218,0 €
ACTIVITES COMPLEMENTAIRES			
Location de salle de convivialité pour une réunion de famille	46,8 €	9,2 €	56,0 €
Location salle de cérémonie seule :			
1- 45 minutes	73,6 €	14,4 €	88,0 €
2- 1h30minutes	120,4 €	23,6 €	144,0 €
Cérémonie standard (<i>sans crémation</i>)	60,2 €	11,8 €	72,0 €
Cérémonie personnalisée (<i>sans crémation</i>)	100,3 €	19,7 €	120,0 €
Conservation des urnes au-delà de 6mois (<i>/mois supp</i>)	0,0 €	0,0 €	0,0 €
Service traiteur - Collation simple (<i>minimum 30pers</i>)	6,7 €	1,3 €	8,0 €
Service traiteur: Buffet ou plateaux repas			
Forfait intendance, entretien, boissons (<i>par prestation</i>):	75,3 €	14,7 €	90,0 €
Service traiteur (par personne) Buffet ou plateaux repas (<i>minimum 30 ou 20 pers</i>): <i>prix refacturé à leuro selon formule</i>	0,0 €	0,0 €	0,0 €

NB: les prix des crémations incluent la remise de l'urne ou le dispersion des cendres au jardin du souvenir.

AF4 - PART VARIABLE DE LA REDEVANCE D'OCCUPATION DOMANIALE

1) Définition des seuils par tranches des recettes totales en € HT

	% reversé à l'AO
Part des recettes totales < 750k€	28%
750k€ <= Part des recettes totales < 800k€	30%
800k€ <= Part des recettes totales < 850k€	32%
Part des recettes totales >= 850k€	34%

2) Tranches des recettes totales provisionnelles

	2012	2013	2014	2015
<i>RECETTE=</i>	818 281	834 510	760 994	775 226
Part des recettes totales < 750k€	750 000	750 000	750 000	750 000
750k€ <= Part des recettes totales < 800k€	50 000	50 000	10 994	25 226
800k€ <= Part des recettes totales < 850k€	18 281	34 510	0	0
Part des recettes totales >= 850k€	0	0	0	0

3) Montant provisionnel de la part variable de la redevance d'occupation domaniale

	2012	2013	2014	2015
Part des recettes totales < 750k€	210 000	210 000	210 000	210 000
750k€ <= Part des recettes totales < 800k€	15 000	15 000	3 298	7 568
800k€ <= Part des recettes totales < 850k€	5 850	11 043	0	0
Part des recettes totales >= 850k€	0	0	0	0
Part variable de la redevance d'occupation domaniale	230 850	236 043	213 298	217 568

AF5 - PROGRAMME PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT DU MOBILIER ET DU MATERIEL

en € HT courants

Type de bien	2012	2013	2014	2015	TOTAL
A - Matériel	2 107	2 223	2 345	2 474	9 150
B - Mobilier	2 188	2 308	2 435	2 569	9 500
C - Décoration	3 454	3 644	3 845	4 056	15 000
					0
TOTAL	7 749	8 176	8 625	9 100	33 650

Dotation aux provisions de renouvellement	8412,5
--	---------------

le montant des investissements reste inchangé. Atrium prenant à sa charge l'aménagement de la salle de convivialité

AF6 - JUSTIFICATIF DE LA FORMULE D'INDEXATION DES TARIFS

	Indice		
	Salaires	Energie	Autre (à préciser)
Référence de l'indice	ICHTrev-TS= Indice du coût horaire du travail révisé sous salaria - Activités sociétales - Indices mensuels ; Référence INSEE 1999199	E= Indice « Fde production de l'industrie pour les marchés français - Périodicité mensuelle - Grands regroupements industriels (INSEE - Energie », série n°1270147	FSD1 = Indice « Frais et services divers », coté par Le Manseur
Modalité de lecture *	INDICE(0): Derniers indices connus à date début de contrat INDICE Derniers indices connus à date demande de révision Révision annuelle		
Compte 60 - Achats	-	82 843	9 205
Compte 61 - Services extérieurs	34 168,35	17 084,18	34 168,35
Compte 62 - Autres services extérieurs	1 224,57	1 224,57	9 796,56
Compte 63 - Impôts et taxes	2 700,33	-	2 700,33
Compte 64 - Charges de personnel	128 000,00	-	-
Compte 65 - Autres charges de gestion courante	32 731,24	-	32 731,24
Compte 66 - Charges financières	-	-	1 851
TOTAL	198 824	101 152	90 452

Compte 68 - Dot. aux amortissements et aux provisions	8 413
Re devance d'occupation des biens	150 000
TOTAL	158 413

PART FIXE DE LA FORMULE D'INDEXATION (%) 20,000%

POUDERATIONS DEDUITES DANS LA FORMULE D'INDEXATION (%)	40,7%	20,7%	18,5%
--	-------	-------	-------

* les candidats préciseront ici la modalité de lecture des Indices (par exemple Indice du dernier mois / trimestre connus ou moyenne annuelle sur une plage dépendant des derniers Indices connus)

POUDERATIONS RETENUES DANS LA FORMULE D'INDEXATION (%)	40,0%	15,0%	25,0%
--	-------	-------	-------

Nous aurons donc la formule de révision des prix suivante:

$$T/T.o = (0,2) + (0,4 \times ICHTrev-TS/ICHTrev-TS.o) + (0,15 \times E/E.o) + (0,25 \times FSD1/FSD1.o)$$

Le montant de la révision sera plafonné à 2,2% par révision annuelle.

Incidence des crématoriums de Dole et Semur en Auxois

Hypothèse de l'offre de base:

L'année 2012 est prise au niveau de 2009 avec une croissance de 1,8% par an et il n'est pas apporté de correctif sur la durée du contrat malgré les ouvertures de Dole et Semur en Auxois prévues en 2014

Hypothèse de l'offre de base (2012=2009)	2 012	2 013	2 014	2 015	TOTAL
	1 607	1 636	1 665	1 695	6 604

Hypothèse après audit:

L'année 2012 est prise au niveau de 2010 avec une croissance de 1,5% pour tenir compte de l'évolution 2011, puis une croissance de 1,8% sur la durée du contrat et un impact de Dole et Semur en Auxois prévues en 2014 avec croissance identique

Hypothèse après audit	2 012	2 013	2 014	2 015	TOTAL
	1 742	1 773	1 605	1 634	6 754

Conclusion:

les deux calculs conduisent à des résultats quasi identiques du nombre de crémation sur la durée du contrat ce qui rend pertinente l'hypothèse de l'offre de base.

ANNEXE 5 : MODELE DE PV CONTRADICTOIRE DE VISITE ET D'ETAT DES LIEUX BIEN PAR BIEN

Note aux candidats : A UTILISER APRES SIGNATURE DU CONTRAT – LES CANDIDATS N'ONT PAS A REMPLIR CE DOCUMENT.

N.B. : Pour les biens ne donnant pas lieu à obligation d'amortissement en droit comptable et fiscal français, seule doit être dressée une liste précisant, bien par bien, ou groupe de biens par groupe de biens : une valeur estimative ; la qualité de bien de retour ou de bien de reprise

Intitulé du bien	(même intitulé que celui figurant f dans l'inventaire de l'annexe 5)
N° donné au présent procès-verbal	(n° figurant dans l'inventaire de l'annexe 5)
Date de signature de l'inventaire contradictoire correspondant	
Consistance du bien	
Parcelle cadastrale concernée	
Etat d'amortissement du bien	
Eventuels contentieux en cours ou litiges afférents à ce bien	
Travaux en cours de passation ou d'exécution afférents à ces biens (montants, natures et références des contrats)	
Etat général dudit bien	
Convention d'occupation domaniale grevant le bien	
Servitude de droit privée grevant le bien (servitude de passage...)	
Servitude de droit public grevant le bien (alignement...)	

Statut du bien en fin de contrat (Bien de retour, Bien de reprise, etc.)	
Biens meubles y afférents	
Réception	

+ le cas échéant constat d'huissier ou photographies annexées...

ANNEXE 6 : MODELE DE PV DE TRANSFERT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Note aux candidats : A FOURNIR PAR LE CANDIDAT

3.2.3 Transfert de propriété intellectuelle

La présente annexe comporte un modèle de transfert de propriété intellectuelle. Il pourra être décliné en tant que de besoin.

A titre d'exemple, si la Collectivité n'était pas en mesure de récupérer la dénomination de « Crématorium du Grand Dijon », il pourrait être utilisé pour le nom de la société dédiée qui serait choisi par ATRIUM.

Application au nom de la société dédiée :

Pour des raisons évidentes de confort et de praticité, il est entendu que le nom qui sera donné au Crématorium de la Communauté d'Agglomération pourra être utilisé par le Grand Dijon ou par une autre société délégataire à l'issue du contrat d'exploitation qui lie la société dédiée d'Atrium.

- *Le délégataire désigné crée une société dédiée à l'exploitation du crématorium*
- *Si le nom attribué à cette société est représentatif du crématorium alors le délégataire fera protéger l'utilisation de ce nom auprès de l'INPI tout en prévoyant de transférer les droits d'utilisation au Grand Dijon à l'issue du contrat.*

Dans ce cas le transfert pourra prendre soit la forme d'un avenant, soit un procès-verbal de transfert de propriété intellectuelle, soit si nécessaire une modification des droits d'utilisation auprès de l'INPI.

MODELE DE TRANSFERT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Entre :

La Société XXXX, SAS au capital de XXXX€ domiciliée au XXXX ADRESSE DU SIEGE SOCIAL, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de XXXX sous le numéro XXXX RCS, représentée par XXXX en sa qualité de Président, ci-après dénommée « le propriétaire »

Et :

La Communauté d'Agglomération du Grand Dijon, domiciliée au 40, avenue du Drapeau 21000 DIJON, représentée par XXXX en sa qualité de Président, ci-après dénommée « le bénéficiaire »

Les Parties ont exprimé leur volonté de transfert de propriété intellectuelle pour « XXXX » désignant « YYYY » et sont donc convenues d'organiser par le présent document, ledit transfert

En conséquence de quoi, il a été convenu ce qui suit :

La Société XXXX est titulaire de « XXXX » désignant « YYYY »

La cession de « XXXX » au profit de la Communauté d'Agglomération du Grand Dijon sera effective dès lors que la Société XXX aura cessé l'exploitation du Crématorium de la Communauté d'Agglomération du Grand Dijon. Cette cession sera alors publiée au (organe dépositaire de l'enregistrement s'il y a lieu).

La Communauté d'Agglomération du Grand Dijon possèdera directement un droit absolu, valable sur l'utilisation de « XXXX »

Fait à VILLE

Le JOUR/MOIS/ANNEE

En X exemplaires originaux

XXXXXX

XXXXXX

ANNEXE 7 : MODELE DE PV DE TRANSFERT DE NOUVEL EQUIPEMENT

Note aux candidats : A FOURNIR PAR LE CANDIDAT

PV de Transfert

	Désignation Oui / non	Visa fournisseur	Visa ATRIUM
Matériel ou fourniture : <ul style="list-style-type: none">• Objet• fournisseur			
Description sommaire :			
Emplacement			
Livraison / réception			
Mise en service-essais-réception			
Garantie - durée			
Contrat d'entretien			
Pièces écrites : mode d'emploi documentation			

ANNEXE 8 : CADRE DE FORMAT D'INVENTAIRE A TENIR PAR LE DELEGATAIRE

Note aux candidats : non modifiable

Biens de retour

en € HT	Description du bien	Localisation	Date de mise en service	Durée de vie	Valeur d'origine	Amortissements écoulés	Valeur nette comptable au 31 décembre n	Valeur de remplacement estimée
	Bien n°1							
	Bien n°2							
	Bien n°3							
	...							

Biens de reprise

en € HT	Description du bien	Localisation	Date de mise en service	Durée de vie	Valeur d'origine	Amortissements écoulés	Valeur nette comptable au 31 décembre n	Valeur de remplacement estimée
	Bien n°1							
	Bien n°2							
	Bien n°3							
	...							

Biens propriété du délégataire

en € HT	Description du bien	Localisation	Date de mise en service	Durée de vie	Valeur d'origine	Amortissements écoulés	Valeur nette comptable au 31 décembre n	Valeur de remplacement estimée
	Bien n°1							
	Bien n°2							
	Bien n°3							
	...							

ATRIUM tiendra à jour l'inventaire des biens suivant le modèle fourni. Il sera rempli à l'origine du contrat en fonction de l'état des lieux au 31 décembre 2011.

ANNEXE 9 : DOSSIER DES ASSURANCES DU DELEGATAIRE

Note aux candidats : CETTE ANNEXE SERA ETABLIE PAR LE CANDIDAT APRES LA SIGNATURE DU CONTRAT (cf. article 7 – obligation d'assurance) : « Huit jours francs au moins avant le début de l'exploitation du service, le Délégué doit donner au Déléguant copie des diverses attestations d'assurance ».

ANNEXE 10 : TARIFS 2010-2011

Annexe 10 du règlement de consultation

ANNEXE 11 : REGLEMENT DE SERVICE EN VIGUEUR

Annexe 11 du règlement de consultation

**ANNEXE 12 : REGLEMENT DE SERVICE FUTUR
APRES ADOPTION PAR DELIBERATION DE
L'ORGANE DELIBERANT**

PROJET DE REGLEMENT DU SERVICE



REGLEMENT DE SERVICE

SAS COMPLEXE FUNERAIRE DU GRAND DIJON

I. ORGANISATION

Article I. Autorisations administratives

Le crématorium du Grand Dijon est autorisé par arrêté du Préfet du département de la Côte d'Or en date du 19/11/1990 et 24/03/1998.

L'attestation de la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales du département de la Côte d'Or en date du 15 mars 2006, certifie que le crématorium du Grand Dijon est conforme aux prescriptions des articles D 2223-99 à D 2223-109 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Le gestionnaire du crématorium est titulaire de l'habilitation n°XXXX délivrée par arrêté du Préfet du département de la Côte d'Or en date du JJ MM AAAA.

Article II. Les locaux

Le Crématorium comprend :

Des locaux ouverts au public

- deux halls d'accueil,
- une salle de cérémonie d'une capacité de 85 personnes,
- une salle de cérémonie, de 300 personnes,
- un espace de condoléances,
- deux salons de convivialité dont un salon consacré à la remise des urnes,
- deux salons de familles dotés d'équipements vidéo pour la retransmission de la mise à la flamme,
- deux locaux célébrant.

Des locaux techniques à usage exclusif du personnel du crématorium

- une salle d'introduction du cercueil,
- une salle de fours,
- un local aménagé pour recevoir un 3^{ème} four et un système de filtration des fumées,
- un local de dépôt temporaire des urnes,
- un local de cases réfrigérées
- deux bureaux,
- une cuisine,
- un vestiaire.

A ces locaux, s'ajoutent les couloirs de circulation et les sanitaires obligatoires.

Article III. Les horaires

L'ouverture du crématorium au public pour l'accueil des familles, à l'exception des jours fériés, est assurée :

- du lundi au samedi de 8 h 30 à 17 h

Le service de crémation est assuré du lundi au samedi aux horaires suivants :

Le matin :

8 h 30	11 h 30
9 h 30	12 h 30
10 h 30	

L'après-midi :

13 h 30	15 h 30
14 h 30	16 h 30

Dans le cas exceptionnel de très forte mortalité, ces horaires peuvent être élargis après autorisation spécifique de la Communauté d'agglomération dijonnaise.

Le jour et l'heure de la crémation sont fixés par le gestionnaire du crématorium en accord avec la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles ou le mandataire de la famille.

Le dépôt du corps au crématorium doit avoir lieu une demi-heure avant le début de la crémation.

Article IV. Les délais

La crémation doit avoir lieu :

- lorsque le décès s'est produit en France, vingt-quatre heures au moins et six jours au plus après le décès ;

- lorsque le décès a eu lieu dans les collectivités d'outre-mer, en Nouvelle-Calédonie ou à l'étranger, six jours au plus après l'entrée du corps en France.

Les dimanches et jours fériés ne sont pas compris dans le calcul de ces délais.

Des dérogations aux délais prévus aux deuxième et troisième alinéas peuvent être accordées, en raison de circonstances particulières, par le préfet du département du lieu du décès ou de la crémation, lequel prescrit éventuellement toutes dispositions nécessaires.

En cas de problème médico-légal, le délai de six jours court à partir de la délivrance, par le procureur de la République, de l'autorisation de crémation.

Article V. Procédure d'identification des cendres

Lors de l'admission du cercueil au crématorium, les entreprises de pompes funèbres mandataires des familles ou le mandataire désigné par la famille doivent veiller à ce que le couvercle du cercueil porte une plaque gravée mentionnant l'année de décès et, s'ils sont connus le nom patronymique et le prénom du défunt ainsi que l'année de naissance et, s'il y a lieu, le nom martial du défunt et l'année de décès.

Le gestionnaire du crématorium doit apposer une pastille réfractaire sur le cercueil, dont le numéro correspond au numéro d'ordre inscrit sur le registre prévu à l'article 20 du présent règlement de service. Cette pastille suit le cercueil et les cendres du défunt.

Article VI. Les cérémonies

Les cérémonies civiles ou religieuses suivies d'une crémation se déroulent dans la salle de cérémonie prévue à cet effet, sans majoration du prix de la redevance de crémation jusqu'à 45 minutes. Cette salle est ouverte à tous, sans distinction de convictions philosophiques ou religieuses.

Le gestionnaire s'engage à aménager la salle de cérémonie de façon à ce que les opinions religieuses et philosophiques de chaque défunt et de sa famille soient parfaitement respectées lors des services.

Les mandataires des familles peuvent organiser un recueillement ou une cérémonie personnalisée.

L'utilisation de la salle de cérémonie, sans crémation, est possible pour l'organisation de services funéraires, après l'autorisation du gestionnaire du crématorium pour examen du planning d'utilisation. Elle fait l'objet d'une facturation telle que prévue au tarif de la convention de délégation de service public.

Le gestionnaire mettra en place un service de traiteur qui pourra être proposé aux familles lors de l'utilisation de la salle de convivialité.

Article VII. Accès aux locaux techniques

L'accès aux locaux techniques du crématorium est strictement réservé au Gestionnaire, au personnel du crématorium et au personnel de la Communauté d'agglomération dijonnaise ou, pour ce dernier, à ses représentants dûment mandatés.

Article VIII. Conditionnement des cendres

"Après la crémation, les cendres sont pulvérisées et recueillies dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium" (article L. 2223-18-1 du Code Général des Collectivités Territoriales). La pastille réfractaire prévue à l'article 5 du présent règlement de service du crématorium est déposée dans l'urne par le gestionnaire du crématorium.

Dans le cas exceptionnel où toutes les cendres du défunt et du cercueil ne peuvent être contenues entièrement dans l'urne cinéraire remise par le mandataire de la famille, le gestionnaire du crématorium demande toutes instructions à ce mandataire ou à défaut directement à la famille.

Deux possibilités sont proposées à la famille :

- a) changer l'urne auprès de son mandataire

- b) contenir l'intégralité des cendres dans une urne d'une contenance de 4 (quatre) litres fournie par le Gestionnaire du crématorium. Le réceptacle sera, alors, remis à la famille avec l'urne choisie initialement.

Dans tous les cas, le gestionnaire du crématorium fournira l'urne gratuitement.

Article IX. Remise des cendres

Lorsqu'il n'y a pas de dispersion ou que la famille n'a pas choisi d'urne cinéraire auprès du mandataire chargé de pourvoir aux funérailles, les cendres sont recueillies dans un réceptacle simple fourni gratuitement par le Crématorium.

Dans tous les cas, les mandataires doivent bien veiller à ne fournir aux familles que des urnes cinéraires dont la capacité est suffisante pour contenir l'intégralité des cendres.

Article X. Destination des cendres

A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne est remise à la famille.

Les familles peuvent choisir d'inhumer l'urne dans une sépulture familiale traditionnelle ou de la déposer dans une case de columbarium ou de la sceller sur un monument funéraire à l'intérieur du cimetière intercommunal du Grand Dijon ou du site cinéraire de ce cimetière.

A la demande de la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, la dispersion des cendres dans le jardin de dispersion du cimetière intercommunal de la communauté de l'agglomération dijonnaise est assurée gratuitement par le délégataire qui doit consigner sur un registre l'identité des personnes dont les cendres sont dispersées. Dans ce cas, la pastille réfractaire prévue à l'article 5 du présent règlement de service est récupérée par le gestionnaire du crématorium, qui doit la détruire.

A la demande de la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne peut également être remise à la famille ou à toute personne désignée par la famille. Dans cette hypothèse, les formalités subséquentes ne seront pas assurées par le Gestionnaire du Crématorium.

Néanmoins, si la dispersion est faite en dehors de la cérémonie liée à la crémation, la personne chargée de la dispersion doit préalablement en informer le conservateur du cimetière.

Article XI. Conservation des cendres

L'urne peut être également déposée dans le local de conservation temporaire du crématorium prévu à cet effet pour permettre la réflexion de la famille sur la destination des cendres.

Les urnes ne peuvent pas être conservées pour une durée supérieure à 12 (douze) mois.

Un registre des urnes en dépôt est tenu au crématorium. Il reprend les informations suivantes :

- le numéro de crémation,
- le nom du défunt,
- la date de crémation,
- la date prévue de reprise des cendres,

- l'identité du repreneur, et la déclaration du lieu de dispersion des cendres
- les dates des courriers de relance,
- la date de dispersion,
- une colonne observations.

Le dépôt des urnes est gratuit pendant toute la durée du dépôt.

Deux mois avant l'échéance du délai d'un an prévu ci-dessus, un courrier simple est adressé par le Gestionnaire du crématorium à la personne qui a pourvu aux funérailles ou, à défaut, au plus proche parent du défunt, afin de lui notifier l'échéance du délai de conservation de l'urne.

A l'échéance du délai d'un an, une lettre recommandée avec accusé de réception est adressée à la personne qui a pourvu aux funérailles ou, à défaut, au plus proche parent du défunt le mettant en demeure d'indiquer le choix de la famille et de procéder à la reprise de l'urne, dans le cas, où l'urne ne sera pas inhumée dans le cimetière intercommunal, déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur du cimetière intercommunal du Grand Dijon ou du site cinéraire de ce cimetière ou que les cendres ne seront pas dispersées dans le cimetière ou le site cinéraire.

Cette lettre précise qu'après un délai de 30 (trente) jours ouvrables suivant le retour de l'accusé de réception de la lettre recommandée ou, le cas échéant, de la lettre non remise, les cendres seront dispersées dans le site cinéraire.

Les étapes de la procédure décrite au présent article sont consignées dans un registre tenu par le Gestionnaire du crématorium dans les conditions prévues à l'article 20 du présent Règlement.

Article XII. Les fleurs

L'incinération des différentes fleurs offertes lors des cérémonies est interdite. Elles peuvent être reprises par la famille ou déposées au jardin de dispersion du cimetière intercommunal pendant 6 (six) jours maximum, en fonction de leur état de conservation.

Article XIII. Registres mis à disposition des familles

Un registre d'appréciation du service est tenu à la disposition des familles et communicable, à tout moment, à la Communauté d'agglomération dijonnaise.

Article XIV. Tarifs

Les prestations du crématorium font l'objet d'une tarification qui peut être révisée annuellement et qui est mise à la disposition du public avec le présent règlement.

Un affichage spécial des tarifs en vigueur est effectué de manière à être clairement lisible par les usagers notamment dans les locaux d'accueil du public.

II. FORMALITES

Article XV. Autorisation de crémation

Les autorisations de crémation délivrées par le Maire de la commune du lieu de décès ou de mise en bière doivent parvenir, 24 (vingt-quatre) heures au moins avant la date prévue de crémation, au Gestionnaire du crématorium.

Elles doivent être accompagnées d'une photocopie du certificat médical affirmant que le décès ne pose pas de problème médico-légal et que la personne décédée n'était pas porteuse d'une prothèse renfermant des piles ou, dans le cas contraire, d'une photocopie de la déclaration du médecin ou du thanatopracteur attestant de la récupération de l'appareil avant la mise en bière.

La responsabilité du médecin ou du thanatopracteur qui établit cette déclaration peut être engagée en cas de contravention.

Article XVI. Décès posant un problème médico-légal

Lorsqu'en raison d'un problème médico-légal, le certificat du médecin prévu à l'article 15 ne peut être fourni, l'autorisation du parquet doit parvenir au Gestionnaire du crématorium, 24 (vingt-quatre) heures au moins avant la date prévue de crémation.

Article XVII. Décès à l'étranger

Lorsque le décès a eu lieu à l'étranger, la crémation doit être autorisée par le Maire de Dijon. La demande d'autorisation accompagnée de l'acte de décès et de l'autorisation de transport de corps prévu par un arrangement international, qui tient alors lieu de certificat médical prévu à l'article 15 du présent Règlement.

Article XVIII. Recours à une agence de funérailles

Si les familles mandatent une agence de funérailles, il appartient à cette dernière, munie de son pouvoir, de constituer un dossier réglementaire de crémation, et de le transmettre au gestionnaire du crématorium 24 (vingt-quatre) heures au moins avant la crémation aux fins de contrôle et d'enregistrement, accompagné du règlement correspondant aux prestations servies.

Article XIX. Normes du cercueil

La crémation des cercueils en bois dur est interdite : seuls les cercueils en bois tendre ou matériau agréé pour la crémation seront acceptés par le gestionnaire du crématorium.

L'entreprise qui fournit le cercueil doit certifier par écrit que celui-ci n'est pas en bois dur.

La crémation de cercueils en bois dur issus d'une exhumation sera tolérée.

Article XX. Dossiers administratifs

Le Gestionnaire du crématorium doit vérifier le dossier administratif de crémation avant toute crémation.

Un registre des entrées sera tenu par le Gestionnaire et mentionnera :

- le numéro d'ordre des crémations avec l'identité des défunts,
- l'identité de l'entreprise de pompes funèbres mandatée par la famille,
- l'heure de l'introduction du cercueil dans le four,
- l'heure de collecte des cendres à la sortie du four,
- des renseignements techniques et notamment, les incidents survenus lors de la crémation,
- la destination des cendres,
- le lieu de décès,
- le lieu du domicile.

Le personnel du crématorium consignera sur un registre spécial toutes les annotations se rapportant à chaque crémation. Ce registre sera mis en fin d'année à disposition de la Communauté d'agglomération dijonnaise pour y être contrôlé.

Article XXI. Informations des familles

Tous les renseignements utiles doivent être fournis gratuitement aux familles pour leur permettre d'effectuer, si elles le désirent, les démarches en vue de la crémation, tels que : tarifs, visite des salles et salons, possibilités de projeter des photos ou de diffuser des musiques...

III. PIÈCES ANATOMIQUES D'ORIGINE HUMAINE

Article XXII. Convention entre le gestionnaire et l'établissement producteur de pièces anatomiques d'origine humaine

Au sens de la présente section, un établissement producteur peut être

- soit un établissement producteur des pièces anatomiques d'origine humaine,
- soit une personne morale pour le compte de laquelle un professionnel de santé exerce son activité productrice de déchets,
- soit une personne physique qui exerce à titre professionnel l'activité productrice de déchets.

Le gestionnaire assure l'élimination des pièces anatomiques d'origine humaine dans les conditions prévues aux articles R.1335-9 à R.1335-11 du Code de la Santé Publique et à l'arrêté du 7 septembre 1999 relatif au contrôle des filières d'élimination des déchets d'activités de soins à risques infectieux et assimilés et des pièces anatomiques.

A cet égard, une convention est passée entre le crématorium et un établissement producteur, en vue de la crémation.

Cette convention respecte les prescriptions posées aux articles 23 à 28 du présent Règlement.

Article XXIII. Traçabilité et suivi administratif des pièces anatomiques

Le gestionnaire du crématorium ne prend en charge les pièces anatomiques en vue de leur élimination que dans la mesure où chacune des pièces fait l'objet d'une identification garantissant l'anonymat, reportée sur le bordereau de suivi « Élimination des pièces anatomiques d'origine humaine » (CERFA N° 11350*01) émis par le producteur de pièces anatomiques.

En cas de prise en charge des pièces anatomiques, le gestionnaire renvoie le bordereau signé au producteur des pièces anatomiques dans un délai de 1 (un) mois à compter de sa réception. Ce bordereau mentionne la date d'incinération ou de prétraitement par désinfection des déchets.

En cas de refus de prise en charge des pièces anatomiques pour non-compatibilité avec la filière d'élimination, le gestionnaire prévient sans délai l'établissement producteur et lui renvoie le bordereau de suivi mentionnant les motivations de refus.

Le gestionnaire signale sans délai tout refus de prise en charge aux services de l'État territorialement compétents.

Article XXIV. Registre concernant la crémation des pièces anatomiques

Le gestionnaire consigne sur un registre spécifique aux pièces anatomiques les informations suivantes :

- date d'arrivée au crématorium du ou des conteneurs,
- identification de l'établissement producteur,
- identification de la pièce anatomique,
- date et heure de la crémation.

Article XXV. Conditionnement et état des pièces anatomiques

25.1 : Conditionnement

Le conditionnement des pièces anatomiques d'origine humaine doit respecter les prescriptions prévues au présent article.

A défaut, le gestionnaire refuse d'assurer la prise en charge des pièces anatomiques.

Celles-ci doivent être conditionnées individuellement et anonymement dans des sacs en plastique sublimables.

Il existe deux types d'emballage,

- l'un ayant une capacité maximum de 30 (trente) kilogrammes et 100 (cent) litres ;
- l'autre une capacité maximum de 60 (soixante) kilogrammes et 200 (deux cents) litres.

Les pièces anatomiques préalablement conditionnées sont regroupées dans un même sac en plastique sublimable et étanche muni d'un système de fermeture définitif.

Le sac en plastique étanche contenant l'ensemble des pièces anatomiques est placé dans un conteneur en bois tendre d'au moins 12 (douze) mm d'épaisseur, étanche et ne comportant pas de pièces métalliques ou de matériaux non sublimables.

Le conteneur en bois est pourvu de poignées en plastique sublimable ou en bois permettant une manutention de nature à respecter les conditions en matière de sécurité de la législation du travail.

Les conteneurs ne doivent en aucun cas contenir d'objets métalliques ou en verre, de liquides volatiles ni de déchets qui ne présentent pas le caractère de pièces anatomiques d'origine humaine.

Les conteneurs ne peuvent peser plus de 60 (soixante) kg et contenir plus de 200 (deux cents) litres.

25.2 : État des pièces anatomiques

Le gestionnaire du crématorium ne prend en charge l'élimination des pièces anatomiques d'origine humaine que dans la mesure où elles ne sont pas formolées et où elles ne contiennent pas de prothèses renfermant des radioéléments artificiels tels que les piles.

La responsabilité de l'établissement producteur de pièces anatomiques peut être engagée en cas de contravention.

Article XXVI. Délai de crémation

Le gestionnaire du crématorium procède à la crémation des conteneurs de pièces anatomiques de façon à ne pas perturber la continuité du service public dans un délai maximum de 24 (vingt-quatre) heures à compter de la prise en charge des pièces anatomiques.

Article XXVII. Destination des cendres

L'établissement producteur de pièces anatomiques d'origine humaine récupère les cendres à la suite de la crémation.

Les cendres provenant de la crémation de pièces anatomiques d'origine humaine seront dispersées dans le cimetière intercommunal au Jardin de Dispersion.

Article XXVIII. Tarifs applicables aux crémations des pièces anatomiques d'origine humaine

Les prestations de crémation et de dépôt de cendres font l'objet d'une tarification qui peut être révisée annuellement et est mise à disposition avec le présent règlement de service.

Un affichage spécial des tarifs en vigueur est effectué de manière à être clairement lisible par les usagers notamment dans les locaux d'accueil du public.

IV. CREMATION DES RESTES DES CORPS EXHUMES

Article XXIX. Modalités d'exécution

Le gestionnaire du crématorium ne procède à la crémation des restes des corps exhumés que s'il est en possession, 24 (vingt-quatre) heures au moins avant la date de crémation :

- * de l'autorisation du Maire de Dijon de crémation des restes exhumés prévue à l'article R.2213-37 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

- * d'une attestation de la famille du défunt précisant que la personne décédée n'était pas porteuse, au moment de l'inhumation, d'une prothèse renfermant des radioéléments artificiels tels que les piles.

Si les restes exhumés proviennent de reprise de concession municipale, la collectivité concernée établit un planning de ces crémations avec le responsable du crématorium afin de ne pas perturber les services de crémation des défunts, cette dernière activité ayant un caractère prioritaire.

Article XXX. Destination des cendres

30.1 : Crémation à la demande du plus proche parent ou de la personne ayant capacité à pourvoir aux funérailles

"Après la crémation, les cendres sont pulvérisées et recueillies dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium" (article L. 2223-18-1 du Code Général des Collectivités Territoriales).

L'urne est remise au plus proche parent qui a demandé la crémation des restes du corps.

A la demande de la famille, les cendres peuvent être dispersées dans le cimetière intercommunal à un endroit exclusivement affecté à cet effet et indiqué par l'autorité délégante sur le Jardin de Dispersion. Après délivrance de l'autorisation de dispersion des cendres.

L'urne peut être également déposée dans le local de conservation temporaire du crématorium prévu à cet effet pour permettre la réflexion de la famille sur la destination des cendres.

Les urnes ne peuvent pas être conservées pour une durée supérieure à 12 (douze) mois.

Un registre des urnes en dépôt est tenu au crématorium. Il reprend les informations suivantes :

- * le numéro de crémation,
- * le nom du défunt,
- * la date de crémation,
- * la date prévue de reprise des cendres,
- * l'identité du repreneur, et la déclaration du lieu de dispersion des cendres
- * les dates des courriers de relance,
- * la date de dispersion,
- * une colonne observations.

Le dépôt des urnes est gratuit pendant toute la durée du dépôt.

Deux mois avant l'échéance du délai d'un an prévu ci-dessus, un courrier simple est adressé par le Gestionnaire du crématorium à la personne qui a pourvu aux funérailles ou, à défaut, au plus proche parent du défunt, afin de lui notifier l'échéance du délai de conservation de l'urne.

A l'échéance du délai d'un an, une lettre recommandée avec accusé de réception est adressée à la personne qui a pourvu aux funérailles ou, à défaut, au plus proche parent du défunt le mettant en demeure d'indiquer le choix de la famille et de procéder à la reprise de l'urne, dans le cas, où l'urne ne sera pas inhumée dans le cimetière intercommunal, déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur du cimetière intercommunal du Grand Dijon ou du site cinéraire de ce cimetière ou que les cendres ne seront pas dispersées dans le cimetière ou le site cinéraire.

Cette lettre précise qu'après un délai de 30 (trente) jours ouvrables après le retour de l'accusé de réception de la lettre recommandée ou, le cas échéant, de la lettre non remise, les cendres seront dispersées dans le site cinéraire.

Les étapes de la procédure décrite au présent article sont consignées dans un registre tenu par le Gestionnaire du crématorium dans les conditions prévues à l'article 20 du présent Règlement.

30.2 : Crémation à la demande d'un Maire

Lorsque la crémation des restes exhumés est effectuée à la demande d'un maire, à la suite d'une reprise de terrain, conformément à l'article L 2223-4 du Code Général des Collectivités Territoriales, l'urne est remise à la personne dûment habilitée par le Maire.

Lorsque la demande de crémation est effectuée à la demande d'un maire d'une des communes membres de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise, les cendres provenant de la crémation des restes exhumés pourront être dispersées dans le cimetière intercommunal sur le Jardin de Dispersion.

En aucun cas, ne sera admis la crémation des restes mortels issus des ossuaires des cimetières.

Article XXXI. Tarifs applicables aux restes des corps exhumés

Les tarifs applicables à la crémation des restes des corps exhumés varient selon que :

* l'exhumation des restes des corps intervient moins de 5 (cinq) ans après l'inhumation,

* l'exhumation des restes des corps a lieu plus de 5 (cinq) ans après l'inhumation.

Les prestations de crémation de restes d'exhumation font l'objet d'une tarification qui peut être révisée annuellement qui est mise à disposition avec le présent règlement de service.

Un affichage spécial des tarifs en vigueur est effectué de manière à être clairement lisible par les usagers notamment dans les locaux d'accueil du public.

Article XXXII. Crémations des dons du corps

Les crémations de dons du corps préalablement formolés ou comprenant des produits de conservation incompatibles avec les normes en matière de rejets sont interdites. La responsabilité de l'Université de Médecine peut être engagée en cas de contravention.

Article XXXIII. Documentation à la disposition du public

Aucun document de nature commerciale ne sera visible dans le crématorium.

La documentation générale pouvant être consultée par le public comprend :

- * tarifs en vigueur toutes taxes comprises,
- * liste préfectorale des opérateurs funéraires habilités,

Le présent règlement de service est affiché à l'entrée de la salle d'accueil du public, avec les tarifs du crématorium. Un exemplaire du règlement est délivré par le Gestionnaire du crématorium à chaque usager sur simple demande.

Le Gestionnaire du crématorium informe les usagers des lieux dans lesquels ils peuvent avoir accès aux documents portant sur l'organisation du service et, notamment le contrat portant de délégation de service public.

Lorsque le règlement est modifié au cours de l'exécution du contrat, les modifications sont portées à la connaissance de chaque usager par le Délégué.

Fait à Dijon, le

Pour le Gestionnaire du crématorium

Pour la Communauté d'agglomération dijonnaise

Le Président-directeur général,

Le Président,

ANNEXE 13 : MODÈLE DE RAPPORT ANNUEL

Le rapport annuel sera constitué selon le plan du contrat des articles 51 à 54

SOMMAIRE RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

PARTIE FINANCIERE : comprendra a minima

- Le compte annuel de résultat de l'exploitation ; bilan, compte de résultat, annexe comptable, présentation « liasse fiscale »)
- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;
- Variations du patrimoine immobilier
- Compte rendu de la situation des biens et immobilisations
- Etat du suivi du programme contractuel d'investissements et renouvellement réalisées
- Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;
- Engagements à incidences financières
- Tableau de bord des indicateurs de performance du service
- Bilan du respect ou du non-respect de ses obligations contractuelles (par analogie aux « revues de contrat » des certifications qualité).

PARTIE TECHNIQUE : comprendra à minima

- Synthèse des faits, des chiffres, des évolutions marquantes et suggestions du Délégué.
- Description des conditions d'exécution du contrat,
- Inventaire décrivant les principales installations du service,
- Liste des réclamations des usagers
- Etat général des ouvrages (évolutions marquantes depuis l'exercice précédent...)
- Liste des principales opérations d'entretien réalisées par le Délégué,
- Liste exhaustive des opérations de renouvellement réalisées par le Délégué et des principales opérations de grosses réparations.
- Principales prévisions de renouvellement du Délégué pour les trois années suivantes,
- Le personnel d'exploitation et moyens humains (effectifs, accidents du travail, observations...)
- Information relative à l'exploitation (déroulement, évolutions envisagées, ...)

PARTIE ACTIVITE - CREMATIONS

Informations sur les conditions d'exécution du service public rendu aux usagers :

- Evolution du nombre de crémations par type, destination des cendres,
- bilan des actions du Délégué pour assurer l'information et l'accueil des usagers,
- nombre de réclamations d'usagers (qualité du service)
- Dysfonctionnements constatés
- Propositions d'amélioration
- Enquête annuelle de satisfaction des usagers du Crématorium du Grand Dijon

ANNEXE 14 : MODELE DE TABLEAUX DE BORD

TABLEAU DE BORD: ACTIVITE		janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12	juil-12	août-12	sept-12	oct-12	nov-12	déc-12	2012
CREMATIONS														0
Crémation d'adulte (<i>sans cérémonie</i>)	nombre													0
Crémation d'adulte (<i>avec cérémonie standard</i>)	nombre													0
Crémation d'adulte (<i>avec cérémonie personnalisée</i>)	nombre													0
Crémation d'un cercueil après exhumation (sans cérémonie) : 1- Cercueil inhumé depuis moins de 5 ans	nombre													0
Crémation d'un cercueil après exhumation (sans cérémonie) : 2- Cercueil inhumé depuis plus de 5 ans	nombre													0
Crémation d'un cercueil après exhumation (avec cérémonie) : 1- Cercueil inhumé depuis moins de 5 ans	nombre													0
Crémation d'un cercueil après exhumation (avec cérémonie) : 2- Cercueil inhumé depuis plus de 5 ans	nombre													0
Crémation de pièces anatomiques : 1- Container de 60 kg à 200 L maximum	nombre													0
Crémation de pièces anatomiques : 2- Container de 30 kg à 100 L maximum	nombre													0
Crémation d'enfant (moins de 12 ans)	nombre													0
Crémation de sapeur-pompier (décès en service commandé)	nombre													0
Crémation de personne dénuées de ressources suffisantes domiciliée ou décédée sur le territoire du Grand Dijon	nombre													0
ACTIVITES COMPLEMENTAIRES														0
Location de salle de convivialité pour une réunion de famille	nombre													0
Location salle de cérémonie seule : 1- 45 minutes	nombre													0
Location salle de cérémonie seule : 2- 1h30minutes	nombre													0
Cérémonie standard (<i>sans crémation</i>)	nombre													0
Cérémonie personnalisée (<i>sans crémation</i>)	nombre													0
Conservation des urnes au-delà de 6mois (<i>/mois supp</i>)	nombre													0
Service traiteur - Collation simple (<i>minimum 30pers</i>)	nb pers.													0
Service traiteur: Buffet ou plateaux repas - Forfait intendance, entretien, boissons (<i>par prestation</i>) :	nb pers.													0
Service traiteur (par personne) Buffet ou plateaux repas (minimum 30 ou 20 pers): <i>prix refacturé à leuro selon formule</i>	nb pers.													0
CONSOMMATIONS DE GAZ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Four 1 : relevé	relevé m3													0
Four 1 : consommation moyenne / crémation	en m3/crém.	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	#DIV/0!
Four 2 : relevé	relevé m3													0
Four 2 : consommation moyenne / crémation	en m3/crém.	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	#DIV/0!

TABLEAU DE BORD: CREMATIONS DECES									
MOIS / ANNEE	Identité défunt	Date de décès	Pompes funéraires	Transporteur si différent	Date de crémation	Cendres: dispersées, en stock, sorties	en date de:		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	en stock	XX/XX/XX		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	sortis	XX/XX/XX		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	sortis	XX/XX/XX		
TABLEAU DE BORD: CREMATIONS EXHUMATIONS									
MOIS / ANNEE	Identité défunt	Date d'exhumation	Apporteur	Transporteur	Date de crémation	Cendres: dispersées, en stock, sorties	en date de:		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	sortis	XX/XX/XX		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	Nom / Prénoms défunt / nom de jeune fille	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	sortis	XX/XX/XX		
TABLEAU DE BORD: PIECES ANATOMIQUES									
MOIS / ANNEE	Identification pièce anatomique	Date d'apport	Etablissement producteur	Transporteur	Date de crémation	Cendres: dispersées, en stock, sorties	en date de:		
XX/XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / XXXXXXXX	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / XXXXXXXX	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / XXXXXXXX	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / XXXXXXXX	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		
XX/XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / XXXXXXXX	XX/XX/XX	XXXX	XXXX	XX/XX/XX	dispensés	XX/XX/XX		

Copies d'écran de notre logiciel d'exploitation (noms masqués pour ces copies d'écran):

Liste des dossiers en cours :

Dossier	Etat	Cognaire	Date de création	Date d'arrivée du corps	Date de clôture
110182	Citonné	MISTO Nicolas	15-06-2011	15-06-2011	22-06-2011
110181	En cours	FAURE Pascal	15-06-2011	15-06-2011	En cours...
110180	En cours	COTTET Timéo	15-06-2011	15-06-2011	En cours...
110189	Citonné	GOTRAYE X	15-06-2011	15-06-2011	En cours...
110155	En cours	GALLIOT Jean-Claude	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110149	Incomplet	JANICHON Claude	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110148	Citonné	SANAJMETOVA Elvira	14-06-2011	14-06-2011	15-06-2011
110147	Citonné	MOREL Nolan	14-06-2011	14-06-2011	14-06-2011
110127	Incomplet	SAUNET Marjot	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110156	En cours	PEPPER Yvonne	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110154	En cours	DELODE Daniel	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110153	En cours	SONHÉRY-COTTET Simone	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110151	En cours	NOUJOSO Daria	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110150	En cours	FRASSE Jean	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110158	En cours	VERNET Claire	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110152	En cours	ESCOFFIER Andrée	14-06-2011	14-06-2011	En cours...
110145	En cours	THIEU Maurice	13-06-2011	13-06-2011	En cours...

Exemple du détail d'un défunt,

Dossier	Etat	Cognaire	Date de création	Date d'arrivée du corps	Date de clôture
111503	Citonné	SFOULY Y	23-09-2011	23-09-2011	En cours...
111483	Citonné	SFOULY X	22-09-2011	22-09-2011	En cours...
111478	Citonné	THOMAS Antoine	21-09-2011	21-09-2011	En cours...
111398	Citonné	BEDEUX Dominique	19-09-2011	09-09-2011	19-09-2011
111378	Citonné	AREGGER Paula	17-09-2011	17-09-2011	22-09-2011
111375	Citonné	SEOURA Jean-Pierre	16-09-2011	16-09-2011	En cours...
111359	Citonné	MARTIN Jean	15-09-2011	15-09-2011	15-09-2011
111273	Citonné	FALZONE Hugette	12-09-2011	12-09-2011	En cours...
111211	Citonné	DALSACE Lucie	08-09-2011	08-09-2011	19-09-2011
111193	Citonné	PLANCHET Lily	07-09-2011	07-09-2011	12-09-2011
111191	Citonné	SAUVAYRE Daniel	07-09-2011	07-09-2011	En cours...
111147	Citonné	PERONARD-PERROT Lis	05-09-2011	05-09-2011	En cours...
111118	Citonné	QUINET Emile	02-09-2011	02-09-2011	04-09-2011
110988	Citonné	THÉRY Andrée	01-09-2011	01-09-2011	01-09-2011
110117	Citonné	MUTTON Marie-Thérèse	30-08-2011	29-08-2011	01-09-2011
110116	Citonné	REVERCHON Anne	30-08-2011	30-08-2011	En cours...
110222	Citonné	TRIBOULLIER Marie	30-08-2011	30-08-2011	En cours...

Informations générales Dossier : 111375 Type : Défunt Nom : SEOURA Prénoms : Jean-Pierre Dossier créé le : 16/09/2011 Ayant-droit : Provenance : Autre Destination : Dispersion sur site	Opération sur le corps Crémation, le 20/09/2011 à 15:00 au 20/09/2011 à 17:00 (Pur) Recueillement, le 20/09/2011 à 14:45 au 20/09/2011 à 15:00 (Site de cérémonie) Dispersion, le 20/09/2011 à 17:15 au 20/09/2011 à 17:30 (Jardin du souvenir)
---	---

ANNEXE 15 : GARANTIE A PREMIERE DEMANDE

Note aux candidats : A FOURNIR PAR LE CANDIDAT

Article 55 du contrat : « Dans les quinze jours qui suivent la prise d'effet du contrat, le Déléataire fournit au Délégrant une garantie à première demande (...) » Le modèle est joint ci-après

Annexe
GARANTIE A PREMIERE DEMANDE (causé par un contrat d'affermage)

Nous, **BNP PARIBAS**, Société Anonyme au capital de euros, dont le Siège Social est à PARIS (75009), 16 Boulevard des Italiens, immatriculée sous le n° 662042449 - RCS Paris - identifiant CE FR 76662042449, représentée par ses mandataires

de l'APAC FEED de ST QUENTIN EN YVELINES dont l'adresse est à SAINT QUENTIN EN YVELINES (78184), 60 Avenue du Centre - Boite Postale 20 agissant pour le compte du Centre d'Affaires ILE DE France OUEST – 9-11, cour du Triangle – 92937 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

CONNAISSANCE PRISE DU contrat en date du [date] de délégation par affermage de son service public de collecte et de traitement des eaux usées et pluviales passé entre,

la Collectivité délégante []. ci-après dénommée le Bénéficiaire,

et la Société **SAUR FRANCE**, S A au capital de 100.000.000 Euros, dont le Siège social est à SAINT QUENTIN EN YVELINES CEDEX (78064), Atlantis - 1 Avenue Eugène Freyssinet, immatriculée sous le n° 339 379 984 - RCS VERSAILLES, ci-après dénommée le Donneur d'ordre,

au titre duquel ce dernier s'est engagé à exécuter un certain nombre d'obligations, et à fournir une garantie bancaire.

NOUS ENGAGEONS à payer à première demande du Bénéficiaire, dans la limite d'un montant maximum de ... les sommes qu'il nous réclamera par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à notre Agence [adresse]

Le paiement interviendra dans un délai de quinze jours à compter de la réception par nos services d'un dossier adressé en recommandé avec accusé réception au Centre d'Affaires ILE DE France OUEST, et comportant la photocopie des pièces suivantes :

1. Si l'entreprise est en redressement ou en liquidation judiciaire : - jugement prononçant la liquidation judiciaire ou prononçant le redressement judiciaire et ne permettant pas à l'entreprise de poursuivre le contrat ou décision de résiliation du contrat par la collectivité délégante.

2. Autre cas :

- mise en demeure du délégataire d'exécuter les prestations en références de l'article du contrat
- le cas échéant, certificat administratif indiquant que les prestations n'ont pas été exécutés malgré l'expiration du délai fixé dans la mise en demeure ;
- décision de mise en régie, ou d'exécution aux frais et risques des prestations concernés, avec ou sans résiliation du contrat en référence à l'article dudit contrat.

3. Pièces à fournir dans les cas 1 et 2 :

certificat administratif indiquant le montant estimé du surcoût d'achèvement des prestations en référence de l'article du contrat.

Le montant qui nous sera réclamé ne peut être supérieur ni au montant indiqué dans le certificat administratif, ni en tout état de cause au montant maximum de la garantie. Nous procéderons au paiement dès lors que nous aurons reçu l'ensemble des pièces énumérées ci-dessus sans soulever aucune contestation quant à leur contenu.

les sommes payées resteront acquises au Bénéficiaire quel que soit le motif d'inexécution des prestations, même en cas de force majeure, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire du titulaire, notre engagement étant autonome par rapport aux éventuelles dettes de ce dernier.

Tout paiement du garant réduira à due concurrence le montant maximum du présent engagement.

Le présent engagement prend effet à la date de signature du présent acte.

La présente garantie prendra fin à l'expiration du contrat de délégation de service public, soit au plus tard le.

Passé cette date, aucune demande se référant au présent engagement tant pour le passé que pour l'avenir ne sera recevable pour quelque cause ou motif que ce soit. En conséquence, la restitution du présent acte au garant ne sera pas nécessaire pour constater son annulation, le bénéficiaire ne pouvant plus, en aucun cas, se prévaloir dudit acte.

Par ailleurs nous certifions avoir été agréés par le ministère de l'économie, des finances ou par le comité des établissements de crédit visé à l'article 612-3 du code monétaire et financier à l'activité et au contrôle des établissements de crédit.

Le droit français est seul applicable au présent engagement ; les tribunaux français sont seuls compétents.

Fait à,

**ANNEXE 16 : COMPTE D'EXPLOITATION
PREVISIONNEL ET AUTRES ANNEXES
FINANCIERES**

***Note aux candidats : A REMPLIR PAR LE CANDIDAT SUR LA BASE DES
MODELES EXCEL JOINTS AU DOSSIER DE CONSULTATION EN
LAISSANT LES FORMULES APPARENTES.***

Cf. – PARTIE 2 MEMOIRE FINANCIER

ANNEXE 17 : ETAT DE LA SITUATION ACTUELLE – REPRISE DU PERSONNEL

Note aux candidats : NON MODIFIABLE

Le personnel sera repris dans son intégralité. Les données fournies ont été utilisées pour établir le compte d'exploitation prévisionnel

Réponse aux questions la réunion N°2

Poste de responsable de site :

Nous comprenons de la question qu'il y a une différence de niveau de responsabilités entre le chef de site Atrium et le responsable actuel.

Rappelons que nous proposerons au responsable actuel, dans le cadre de son transfert, le poste de responsable de site en lui offrant toutes les formations nécessaires pour pouvoir l'assumer.

Si tel n'était pas son choix, il conserverait ses prérogatives actuelles, sans changement ni sanction, et alors les responsabilités manquantes seront assurées par la hiérarchie dans l'attente de former un autre agent pour les assumer. L'avenir du responsable actuel est donc clairement maintenu dans l'exploitation du site.

Remplacement de personnel :

Le remplacement de personnel empêché est assuré selon plusieurs dispositifs :

- Un empêchement de courte durée est géré par heures supplémentaires effectuées par le personnel du crématorium, dans le cadre des dispositions légales du code du travail.
- En cas d'absence plus longue ou d'atteinte des limites d'utilisation des heures supplémentaires, du personnel d'un autre site peut être détaché (comme nous l'avons déjà pratiqué). L'encadrement restant à disposition pour assurer la continuité de service.
- En cas d'absence prolongée, un autre personnel est formé et affecté, qui sera réaffecté à la fin du délai.

Nous joignons à la présente annexe les modèles de planning journaliers par poste qui correspondent aux dispositions légales (coupures journalières, repos hebdomadaires,...) ainsi qu'un exemple de planning mensuel. Ces plannings sont bien sûr finalisés en fonction de l'activité du site.

ANNEXE 18 : RAPPORTS D'EXPLOITATION 2008-2009-2010

Annexe 18 du règlement de consultation

ANNEXE 19 : LES HABILITATIONS NECESSAIRES A L'ACTIVITE DELEGUEE

Note aux candidats : A FOURNIR PAR LE DELEGATAIRE AVANT L'EXÉCUTION DU CONTRAT



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU RHONE

Lyon, le - 7 SEP. 2011

Préfecture

Direction de la Sécurité et de la
Protection Civile

Bureau de la Réglementation
Générale

Affaire suivie par : Pascale Henry
Tél. : 04.72.61.61.98
Télécopie : 04.72.61.63.72
Courriel : pascale.henry@rhone.gouv.fr

ARRETE n RAA 2011/4714

Portant modification d'une habilitation dans le domaine funéraire LE PREFET DE LA REGION RHONE-ALPES PREFET DU RHONE

VU l'article L 2223-23 du code général des collectivités territoriales ;

VU la loi n° 93-23 du 8 janvier 1993 relative à la législation dans le domaine funéraire ;

VU le décret n° 95-330 du 21 mars 1995 relatif aux modalités et à la durée de l'habilitation dans le domaine funéraire ;

Vu l'arrêté préfectoral du 30 avril 2010 modifié portant habilitation de l'établissement secondaire de Pompes funèbres SAUR sis à Bron, 161 bd de l'Université;

VU la demande formulée par Madame Valérie Huet en raison du changement de responsable légale de l'établissement,

SUR proposition de Monsieur le Directeur de la sécurité et de la protection civile ;

ARRETE

Article 1er : L'article 1^{er} de l'arrêté préfectoral du 30 avril 2010 modifié est modifié comme suit : Madame Valérie Huet, responsable de l'activité funéraire de l'établissement secondaire de la SA SAUR France sis à Limonest 460 allées des Hêtres , est habilitée pour exercer sur l'ensemble du territoire national les activités funéraires suivantes

- gestion et utilisation d'un crématorium et d'une chambre funéraire à Bron, 161 bd de l'Université.

Article 2 : le présent arrêté sera publié au recueil des actes administratifs du département.

Fait à Lyon, le
Le Préfet, - 7 SEP. 2011

Pour le Préfet,
Le Directeur de la sécurité et de la protection civile

Patrick POQUET

Adresse postale : Préfecture du Rhône - 106 rue Pierre Corneille - 69419 Lyon cedex 03
Standard : 0821 803 069 - Télécopie : 04.72.61.62.41 - <http://www.rhone.pref.gouv.fr>
Annuaire de numéros : 18 bis Quai Claude Berlioz - 69006 Lyon



PREFET DU RHONE

Préfecture
Direction de la Sécurité et de la
Protection Civile
Bureau de la Réglementation
Générale

Lyon, le 7 SEP. 2011

Affaire suivie par : Pascale Henny
Tél : 04.72.61.61.98
Télécopie : 04.72.61.63.72
Courriel : pascale_henny@rhone.gouv.fr

Le Préfet de la Région Rhône-Alpes
Préfet du Rhône

ATTESTE

Que Madame Valérie Huet, responsable de l'activité funéraire de l'établissement secondaire SA SAUR France sis à Limonest, 450 allée des Hêtres est habilitée pour exercer sur l'ensemble du territoire les activités suivantes :

- Gestion et utilisation d'un crématorium et d'une chambre funéraire à Bron, 161 bd de l'Université

La présente attestation est délivrée pour valoir ce que de droit.

La présente habilitation délivrée sous le n° 10-69-061 est fixée à six ans à compter du 30 avril 2010 .

Le Préfet,



Pour la préfète
Le Chef de Bureau
Avalyne ROUX-DORAZIO

Adresse postale : Préfecture du Rhône - 106 rue Pierre Corneille - 69419 Lyon cedex 03
Standard : 0821 803 069 (0.12 cent/m) - Télécopie : 04.72.61.62.41 - <http://www.rhone.pref.gouv.fr>
Accueil du public - 14 bis Quai Général Sarrail - 69006 Lyon
Horaire d'ouverture de 9h00 à 15h30



PREFET DU RHONE

Préfecture
Direction de la Sécurité et de la
Protection Civile
Bureau de la Réglementation
Générale

Lyon, le - 7 SEP. 2011

Affaire suivie par : Pascale Henny
Tél : 04.72.61.61 98
Télécopie : 04.72.61 63 72
Courriel : pascale.henny@rhone.gouv.fr

ARRETE N RAA 2011/4712

Portant modification d'une habilitation dans le domaine funéraire
LE PREFET DE LA REGION RHONE-ALPES
PREFET DU RHONE

VU l'article L 2223-23 du code général des collectivités territoriales ;

VU la loi n° 93-23 du 8 janvier 1993 relative à la législation dans le domaine funéraire ;

VU le décret n° 95-330 du 21 mars 1995 relatif aux modalités et à la durée de l'habilitation dans le domaine funéraire ;

Vu l'arrêté préfectoral du 30 avril 2010 portant habilitation de l'établissement secondaire de Pompes funèbres SAUR sis à Rillieux la Pape, chemin de la Croix;

VU la demande formulée par Madame Valérie Huet en raison du changement de responsable légal de l'établissement,

SUR proposition de Monsieur le Directeur de la sécurité et de la protection civile ;

ARRETE

Article 1er : L'article 1^{er} de l'arrêté préfectoral du 30 avril 2010 est modifié comme suit : Madame Valérie Huet, responsable de l'activité funéraire de l'établissement secondaire de la SA SAUR France sis à Limonest 460 allée des Hêtres, est habilitée pour exercer sur l'ensemble du territoire national les activités funéraires suivantes

- gestion et utilisation d'une chambre funéraire à Rillieux la Pape, chemin de la Croix.

Article 2 : le présent arrêté sera publié au recueil des actes administratifs du département.

Fait à Lyon, le - 7 SEP. 2011
Le Préfet,

Pour le Préfet,
Le Directeur de la sécurité et de la protection civile

Patrick POQUET

Adresse postale : Préfecture du Rhône - 106 rue Pierre Corneille - 69419 Lyon cedex 03
Standard : 0821 803 069 - Télécopie : 04.72.61.62.41 - <http://www.rhone.pref.gouv.fr>
Accueil du public - 14 bis Quai Général Sarrail - 69006 Lyon
Horaire d'ouverture de 9h à 15h30



PREFET DU RHONE

Préfecture
Direction de la Sécurité et de la
Protection Civile
Bureau de la Réglementation
Générale

Lyon, le - 7 SEP. 2011

Affaire suivie par : Pascale Henny
Tél : 04.72.61.61 98
Télécopie : 04.72.61.63 72
Courriel : pascale_henny@rhone.gouv.fr

Le Préfet de la Région Rhône-Alpes
Préfet du Rhône

ATTESTE

Que Madame Valérie Huet, responsable de l'activité funéraire de l'établissement secondaire SA SAUR France sis à Limonest, 450 allée des Hêtres est habilitée pour exercer sur l'ensemble du territoire les activités suivantes :

- Gestion et utilisation d'une chambre funéraire à Rillieux la Pape, chemin de la Croix.

La présente attestation est délivrée pour valoir ce que de droit.

La présente habilitation délivrée sous le n° 10-69-060 est fixée à six ans à compter du 30 avril 2010.



Le Préfet,
Pour le Préfet,
Le Chef de Bureau délégué,
Evelyne ROUX D'ORAZIO

Adresse postale : Préfecture du Rhône - 106 rue Pierre Corneille - 69419 Lyon cedex 03
Standard : 0821 803 069 (0.12 cent/m) - Télécopie : 04.72.61.62.41 - <http://www.rhone.pref.gouv.fr>
Accueil du public - 14 bis Quai Général Sarrail - 69006 Lyon
Horaire d'ouverture de 9h00 à 15h30



Liberté - Égalité - Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU RHONE

Préfecture
Direction de la Sécurité et de la
Protection Civile
Bureau de la Réglementation
Générale

Lyon, le

- 7 SEP. 2011

Affaire suivie par : Pascale Henry
Tél. : 04.72.61.61.98
Télécopie : 04.72.61.63.72
Courriel : pascale.henry@rhone.gouv.fr

ARRETE n RAA 2011 / 4713

Portant modification d'une habilitation dans le domaine funéraire
LE PREFET DE LA REGION RHONE-ALPES
PREFET DU RHONE

VU l'article L 2223-23 du code général des collectivités territoriales ;

VU la loi n° 93-23 du 8 janvier 1993 relative à la législation dans le domaine funéraire ;

VU le décret n° 95-330 du 21 mars 1995 relatif aux modalités et à la durée de l'habilitation dans le domaine funéraire;

Vu l'arrêté préfectoral du 30 avril 2010 portant habilitation de l'établissement secondaire de Pompes funèbres SAUR sis à Bron, 161 bd de l'Université;

VU la demande formulée par Madame Valérie Huet en raison du changement de responsable légale de l'établissement,

SUR proposition de Monsieur le Directeur de la sécurité et de la protection civile ;

ARRETE

Article 1er : L'article 1^{er} de l'arrêté préfectoral du 30 avril 2010 est modifié comme suit : Madame Valérie Huet, responsable de l'activité funéraire de l'établissement secondaire de la SA SAUR France sis à Bron, 161 bd de l'Université, est habilitée pour exercer sur l'ensemble du territoire national les activités funéraires suivantes :

- Transport de corps avant mise en bière,
- Transport de corps après mise en bière,
- Organisation des funérailles,
- Fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires,
- Opérations d'inhumation,
- Opérations d'exhumation,
- Opérations de crémation,
- Gestion et utilisation d'un crématorium et d'une chambre funéraire.

Article 2 : le présent arrêté sera publié au recueil des actes administratifs du département.

Fait à Lyon, le

Le Préfet,

7 SEP. 2011

Pour le Préfet,
Le Directeur de la sécurité et de la protection civile

Patrick POQUET

Adresse postale : Préfecture du Rhône - 106 rue Pierre Cornéille - 69419 Lyon cedex 03
Standard : 0821 803 069 - Télécopie : 04.72.61.62.41 - <http://www.rhone.pref.gouv.fr>
Accueil du public - 14 bis Quai Général Sarrail - 69006 Lyon
Horaire d'ouverture de 9h à 15h30



PREFET DU RHONE

Préfecture

Lyon, le - 7 SEP. 2011

Direction de la Sécurité et de la
Protection Civile

Bureau de la Réglementation
Générale

Affaire suivie par : Pascale Henny
Tél : 04.72.61.61.98
Télécopie : 04.72.61.63.72
Courriel : pascale_henny@rhone.gouv.fr

Le Préfet de la Région Rhône-Alpes
Préfet du Rhône

ATTESTE

Que Madame Valérie Huet, responsable de l'activité funéraire de l'établissement secondaire SA SAUR France sis à Bron, 161 bd de l'Université est habilitée pour exercer sur l'ensemble du territoire les activités suivantes :

- Transport de corps avant mise en bière,
- Transport de corps après mise en bière,
- Organisation des obsèques,
- Fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires
- Opérations d'inhumation,
- Opérations d'exhumation,
- Opérations de crémation
- Gestion et utilisation d'un crématorium et d'une chambre funéraire

La présente attestation est délivrée pour valoir ce que de droit.

La présente habilitation délivrée sous le n° 10-69-059 est fixée à six ans à compter du 30 avril 2010.



Pour Le Préfet,
Le Chef de Bureau délégué,

Evelyne ROUX D'ORAZIO

Adresse postale : Préfecture du Rhône - 106 rue Pierre Corneille - 69419 Lyon cedex 03
Standard : 0821 803 069 (0.12 cent/m) - Télécopie : 04.72.61.62.41 - <http://www.rhone.pref.gouv.fr>
Accueil du public - 14 bis Quai Général Sarrail - 69006 Lyon
Horaire d'ouverture de 9h00 à 15h30



PRÉFECTURE DE SAÔNE-ET-LOIRE

ARRÊTÉ

DIRECTION des LIBERTES PUBLIQUES
et de l'ENVIRONNEMENT

Bureau de la Réglementation et de l'Environnement

LE PREFET DE SAONE-et-LOIRE
Chevalier de la Légion d'Honneur
Chevalier de l'Ordre National du Mérite

HABILITATION FUNERAIRE – CREMATORIUM CRISSEY

Numéro de l'habilitation : 2011-71-213

N° 11 - 01011

VU le code général des collectivités territoriales et notamment ses articles L. 2223.23 et L. 2223.25 ;

VU la loi n° 93.23 du 8 janvier 1993 modifiant le titre VI du livre III du code des communes et relative à la législation dans le domaine funéraire ;

VU le décret n° 95.330 du 21 mars 1995 relatif aux modalités et à la durée de l'habilitation dans le domaine funéraire ;

VU l'arrêté préfectoral n° 08-03103 du 03 juillet 2008 regroupant la chambre funéraire et le crématorium situés 110 rue principale à 71530 – CRISSEY, exploités par les Pompes Funèbres Générales ;

VU le contrat de délégation du 25 octobre 2010 entre la commune de CRISSEY et la S.A.S. ATRIUM dont le siège social est situé à SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES (78064) – 1 avenue Eugène Freyssinet ;

CONSIDERANT la demande présentée le 20 décembre 2010 par M. Daniel HERVIER, directeur d'exploitation de l'activité funéraire de la S.A.S. ATRIUM – Groupe Saur à GUYANCOURT (78280), sollicitant l'habilitation funéraire concernant le crématorium de CRISSEY situé 110 rue Principale à 71530 – CRISSEY - en raison du changement de délégataire (précédemment exploité par la S.A. O.G.F.) ;

SUR proposition de Mme la secrétaire générale de la préfecture de Saône-et-Loire ;

...

ARRETE

ARTICLE 1er.- La S.A.S. ATRIUM – Groupe Saur, située 1 avenue Eugène Freyssinet à GUYANCOURT (78280), est habilitée pour son établissement secondaire situé 110 rue Principale à 71530 – CRISSEY - exploité par Mme HUET Valérie, à exercer sur l'ensemble du territoire l'activité funéraire suivante :

- gestion du crématorium situé 110 rue Principale à CRISSEY.

ARTICLE 2.- Le numéro d'habilitation est 2011-71-213.

ARTICLE 3.- La durée de la présente habilitation est fixée à UN AN.

ARTICLE 4.- L'habilitation prévue à l'article L 2223.23 peut être suspendue pour une durée maximum d'un an ou retirée, après mise en demeure, par le représentant de l'Etat dans le département où les faits auront été constatés, pour les motifs suivants :

1° - non- respect des dispositions du présent code auxquelles sont soumises les régies, entreprises ou associations habilitées conformément à l'article L 2223-23 ;

2° - non- exercice ou cessation d'exercice des activités au titre desquelles elle a été délivrée ;

3° - atteinte à l'ordre public ou danger pour la salubrité publique.

Dans le cas d'un délégataire, le retrait de l'habilitation entraîne la déchéance des délégations.

ARTICLE 5.- Mme la secrétaire générale de la préfecture de Saône-et-Loire, M. le sous-préfet de Chalon-sur-Saône, M. le maire de Crissey, M. Daniel HERVIER, Mme Valérie HUET, Mme la directrice départementale de la protection des populations, M. le lieutenant-colonel - commandant du groupement de gendarmerie de Saône-et-Loire, M. le directeur départemental de la sécurité publique et Mme la déléguée territoriale de l'agence régionale de santé de Bourgogne sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

FAIT à MACON, le 17 Mars 2011

LE PREFET,

Pour le Préfet,
La Secrétaire Générale de la
Préfecture de Saône-et-Loire

Margali SELLES





I F F P P F

Institut Français de Formation des Professions du Funéraire

Référence : 1411101EY

ATTESTATION DE FORMATION

Je soussigné, Stéphane HUG, cogérant de
l'Institut Français de Formation des Professions du Funéraire certifie que :

Madame Valérie HUET

a suivi la formation de **PDG de SA, Gérant de SARL** (niveau 6 - 136 heures)
à LYON du 14 juin 2010 au 9 juillet 2010

conformément au décret n°95-853 du 5 mai 1995 relatif au Règlement national des pompes funéraires

Le Voeu - IFFPF

40, rue des Aulnes
92331 Sceaux Cedex

Tel 01 46 60 40 00
Fax - 01 41 87 96 38

Fait à Sceaux,
le 13 juillet 2010

Signature du titulaire

Stéphane HUG
Cogérant

**ANNEXE 20 : DESCRIPTION DE L'URNE DE 4
LITRES FOURNIE GRATUITEMENT AUX FAMILLES
PAR LE DELEGATAIRE**

***Note aux candidats : A FOURNIR PAR LE DELEGATAIRE AVANT
L'EXÉCUTION DU CONTRAT***



Contenance de l'urne : 4litres