

**COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX**

**séance du mardi 18 septembre 2012**

**Participants – Membres de la Commission**

- Mme Emmanuèle JEANDET-MENGUAL, Adjointe au Maire, Présidente de la Commission
- M. Cyrille MOREAU, Conseiller municipal
- Mme Geneviève ELIE, Conseillère municipale
- Mme Edith CALONNE, Conseillère municipale
- Mme Marie-Thérèse FAURE, « *Union Départementale des Associations Familiales* »
- Mme Françoise LIVET, « *Vivre en HLM* »

**Autres participants :**

- M. Guillaume GRANDIN (Direction de l'accueil du Public)
- Mme Sandrine MOUCHEL (Direction de l'accueil du Public- Affaires Funéraires)
- M. Michel DORBAIS (Direction des Espaces Publics et Naturels- Mission Conception et Suivi des Contrats Complexes)
- M. Franck INVERNIZZI (Direction des Espaces Publics et Naturels- Service de la coordination, de l'expertise technique des réseaux)
- M. Frédéric TREIZENEM (Direction Générale des Services- Mission d'Appui au Fonctionnement des Organisations)
- M. Jean-Christophe BUAILLON (Direction des Affaires Juridiques)
- Mme Soumia DUBREIL-MEKKAOUI (Direction des Affaires Juridiques- Service de l'Action et du Conseil Juridiques)

Conformément à l'article L.1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, la Commission Consultative des Services Publics Locaux s'est réunie le mardi 18 septembre 2012 afin d'examiner les rapports annuels que doivent produire les délégataires de service public pour l'année 2011. Ces documents doivent permettre d'apprécier les conditions d'exécution du service public délégué en fournissant des critères d'analyse de la qualité du service rendu.

Les rapports inscrits à l'ordre du jour ont eu pour objet les services publics délégués suivants :

- la chambre funéraire,
- le crematorium,
- le renouvellement de l'éclairage public, des feux tricolores de circulation et la création d'un poste de régulation de la circulation (partenariat public privé).

Mme Jeandet-Mengual introduit la réunion en rappelant l'ordre du jour. Elle précise en outre que la Commission Consultative des Services Publics Locaux se réunira une seconde fois. Son objet portera sur l'activité 2011 des services publics délégués suivants :

- les parkings,
- la chaufferie Grammont,
- le cinéma de la rue de la République,
- la fourrière municipale de véhicules.

Cela étant précisé et après un tour de table des participants, la parole est laissée à M. Grandin et Mme Mouchel, en charge de présenter l'activité 2011 de la Chambre Funéraire puis du Crématorium.

### **Activité 2011 de la Chambre Funéraire**

A titre liminaire, les services rappellent que l'activité de la Chambre Funéraire a été prolongée pour une durée d'un an par rapport au terme initialement prévu, pour motif d'intérêt général. La délégation s'est donc achevée au 1er juillet 2012.

Le rapport d'activité de la Chambre funéraire décrit l'activité de la chambre entre 2010 et 2011 au regard de l'évolution des données suivantes :

- les tarifs d'admission ont augmenté de 3.7%, passant d'un montant de 120.08 € à 124.53 € en 2011,
- le nombre de dépôt de corps a diminué de 1.64%, passant de 557 à 548 corps,
- le nombre de dépôt de corps pour une durée inférieure à 6 jours est en diminution :
  - -42.62 % pour les séjours inférieurs à 3 jours
  - -18.05% pour les séjours dont la durée est comprise entre 3 et 6 jours.

A l'inverse, le nombre de dépôt de corps pour une durée supérieure à 6 jours a connu une augmentation de 23.23%.

- le chiffre d'affaires hors taxe a augmenté de 0.49% passant de 55 851 euros en 2010 à 56 129 euros en 2011,
- l'indexation de la redevance a augmentée, passant de 2094 € à 2153 €
- le nombre de famille aidée a doublé, passant de 13 à 26.

En outre, aucune réclamation sur la qualité du service n'a été présentée en mairie et le registre d'appréciations indique que les prestations ont donné satisfaction aux usagers.

Enfin, les installations de la Chambre funéraire ont fait l'objet d'un contrôle favorable par le bureau Veritas.

A l'issue de cette présentation, Mme Jeandet Mengual précise que la décision de ne pas renouveler cette délégation de service public a été débattue en Conseil Municipal et est donc désormais définitive. Elle ajoute que cette décision est conforme aux dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales, lequel ne considère plus les chambres funéraires comme des services publics.

Mme Calonne s'interroge sur les motifs qui justifient une augmentation du nombre de dépôt de corps pour une durée supérieure à 6 jours.

M. Grandin et Mme Mouchel expliquent qu'une telle augmentation est due à différents facteurs tels que l'indécision croissante des familles quant aux modalités d'inhumation, l'augmentation du délai d'attente pour une crémation.

La présidente de la Commission ajoute qu'il conviendrait de développer de nouveaux moyens et étendre l'offre en la matière.

### Activité 2011 du Crématorium

Les agents de la Direction de l'accueil du Public présentent en premier lieu les données quantitatives et financières du Crématorium.

Au plan financier, une révision tarifaire en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> août 2011 a entraîné une augmentation des tarifs de 5.8%.

La présidente de la Commission interroge la Direction des Affaires juridiques sur la dernière révision qui a précédé celle de 2011.

M. Buillon confirme l'existence d'une révision précédente qui a eu lieu au 1<sup>er</sup> août 2010.

Mme Mouchel poursuit son état descriptif des données financières du Crématorium en indiquant l'évolution du chiffre d'affaires :

- le chiffre d'affaires généré par les crémations a augmenté de 5.87% (875 108 € en 2010 et 926 511 € en 2011),
- le chiffre d'affaire issue des locations de salle a augmenté de 3.29% (39 727 € en 2010 et 40 620 € en 2011),
- le chiffre d'affaires généré par la vente des pièces anatomiques a augmenté de 76.36% (10 733 € en 2010 et 18 929 € en 2011).

Globalement, le chiffre d'affaires du crématorium a ainsi augmenté de 7%. Cette hausse s'explique par l'augmentation des tarifs et des ventes de pièces anatomiques.

Par ailleurs, le nombre de crémation a augmenté en 2011 à hauteur de 0.56%, ce qui est en adéquation avec la progression du choix d'inhumation au sein de la société française (1959 en 2010 et 1970 en 2011 soit +4.29% pour la période 2010-2011).

La dispersion des cendres reste le mode de sépulture le plus souhaité par les familles (38% en 2011 – 37% en 2010).

La redevance est en hausse (92517 € en 2010 et 98 006 € en 2011 soit +6,58%), bénéficiant mécaniquement de l'évolution de ces résultats, mais représente moins d'un tiers des résultats nets après impôt.

Certaines dépenses augmentent fortement, notamment celles correspondantes aux postes suivants : "*entretien des fours*" (+225%) et "*entretien des installations*" (+207%).

L'augmentation des dépenses sur les postes « *entretien des fours* » s'explique essentiellement par le fait que :

- le délégataire a dû, suite au sinistre de 2009, procéder à des travaux de remplacement de pièces et à des travaux de maintenance pour un montant total de 15 511€,
- le délégataire, ayant provisionné une charge trop importante, a été dans l'obligation de faire une régularisation sur 2010, ce qui explique la différence importante de montant entre 2010 et 2011 sur le poste « *entretien des fours* ».

Quant au poste « *Gaz* », celui-ci progresse de 7%, soit bien plus que l'activité elle-même, mais cela reflète la hausse générale des prix de l'énergie.

Les frais de siège représentent 8,5% du chiffre d'affaires annuel pour tous les crématoriums gérés par OGF. Ils apparaissent sous la ligne « frais d'administration générale » dans l'extrait du compte de résultats figurant dans le rapport annuel d'activité 2011.

Il en résulte un résultat courant et un résultat net élevés et en forte croissance: le résultat net après impôt représente 32% du chiffre d'affaires.

Les clés d'imputation applicables aux charges salariales se déclinent de la manière suivante:

- Directeur de secteur: 5% du salaire annuel
- Poste: 2 timbres par crémations
- Equipements opérateurs (gants, blouses...): 4€ parsemaine sur 52 semaines.

Les prestations proposées par le crématorium donnent satisfaction.

L'ouvrage est entretenu et fait l'objet de travaux d'entretien réguliers de la part de la société FACULTATIEVE TECHNOLOGIES, constructeur du four.

La conformité des installations de Gaz a fait l'objet d'un contrôle par le bureau de contrôle Bureau Véritas, le 19 septembre 2011.

Des travaux de mise en conformité doivent être mis en place afin de répondre aux exigences de l'arrêté du 28 janvier 2010 fixant les quantités maximales de polluants rejetés et ce, avant le 15 février 2018.

La certification qualité attribuée à l'ensemble des crématoriums du groupe OGF en 2009 (organisme certificateur SGS) a été renouvelée à compter du 14/09/2010.

Le 29 octobre 2011 s'est déroulée sous le parrainage de la Ville de Rouen, une journée Temps de Mémoire visant à accompagner les familles au-delà du parcours des funérailles. Cette initiative doit perdurer.

L'activité du crématorium a été stable par rapport à 2010 (faible augmentation).

M. Moreau est surpris du montant et de l'évolution des frais de siège. Il s'interroge sur l'existence d'éléments permettant de comprendre d'une part de tels montant et d'autre part leur évolution.

M. Treizenem répond que les 8.5% du chiffre d'affaires que constituent les frais de siège apparaissent sous la ligne frais d'administration générale et qu'il est donc difficile de déterminer précisément le détail de ce qui les constituent. Il est d'ailleurs en attente d'élément sur ce point de la part du délégataire.

Mme Jeandet -Mengual s'interroge sur le contenu exact des frais de siège.

M. Treizenem répond que comme pour chaque délégation de service public, ceux-ci correspondent aux frais générés par des tâches administratives, les ressources humaines... mais qu'il est peu aisé d'en déterminer précisément la teneur au regard des modalités d'imputation desdits frais.

M. Moreau fait remarquer que ces frais, supposer représenter des dépenses réelles augmentent parallèlement au niveau d'activité de telle sorte qu'ils semblent forfaitisés et pourraient s'apparenter à une marge cachée.

Concernant la redevance, M. Treizenem relève que son montant est élevé mais que par rapport au chiffre d'affaires et à la marge brut commerciale elle est finalement relativement faible. Dès lors, soit les tarifs sont trop élevés soit le montant de la redevance mérite d'être revu.

Sur ce point, la présidente de la Commission rappelle qu'en 1999, la société délégataire a assumé les frais d'investissement du crématorium et doit aujourd'hui mettre aux normes les installations, au plus tard en 2018. Or, la Ville ne connaît pas l'ampleur de cette mise aux normes ni même combien elle va coûter. La société OGF a pourtant été interrogée sur ce point au printemps dernier. Il conviendrait donc de la relancer. Lors de la rediscussion du montant de la redevance, la société délégataire utilisera certainement cette remise aux normes comme argument.

Enfin, M. Moreau relève l'importante marge réalisée par la société OGF après paiement de l'impôt.

**Activité 2011 du Partenariat Public Privé**

M. Dorbais présente tout d'abord les principaux postes de travaux prévus par le contrat de partenariat public privé (PPP):

- la rénovation d'une grande partie du réseau d'éclairage public,
- la rénovation et la mise aux normes de la signalisation lumineuse tricolore,
- l'installation d'équipements de terrains et de réseaux de transmission,
- la réalisation d'un Poste Central de Régulation centralisée du Trafic (PCRT) par la mise en place de stations de mesures et de vidéo trafic,
- la rénovation du jalonnement dynamique des parkings,
- la maintenance de ce dispositif dans la durée et la fourniture d'énergie nécessaire au fonctionnement des équipements.

Il poursuit son exposé en rappelant que ce contrat a fait l'objet de deux avenants.

L'avenant 1 : Cet avenant a eu pour objet de réorganiser le planning des travaux d'éclairage public et de signalisation lumineuse tricolore. Il a également prévu la possibilité pour la Ville de donner priorité à certains travaux en fonction de circonstances nouvelles dès lors que ces travaux ne remettent pas en cause le périmètre général du contrat et n'ont pas d'incidence financière. Enfin, cet avenant a autorisé la société Lucitéa Rouen à réaliser, dans le cadre des travaux du Poste Central de Régulation du Trafic (PCRT), des travaux de confortement d'un mur de l'école Maurice Nibelle, indissociables du chantier de construction.

L'avenant 2 : il fait suite à l'audit effectué pour le compte de la Ville durant le second trimestre 2009 et a pour objet de faire évoluer les missions du titulaire conformément aux besoins du service public.

Plus précisément, les modifications essentielles qui sont intervenues avaient pour objet:

- d'entériner le fait que le choix d'un nouveau fournisseur d'électricité par le Partenaire se fait en accord avec la Ville de Rouen ;
- de modifier à masse financière constante, le périmètre de rénovation du contrat de partenariat : en effet, certaines rues prévues en rénovation avaient été rénovées dans les années précédant le contrat et ne nécessitaient donc pas de rénovation intégrale tandis que d'autres rues avaient été écartées à tort, notamment sur certaines zones couvertes par le Grand Projet de Ville (GPV) ;
- d'intégrer des équipements de mise en lumière de la flèche et des abords de la cathédrale ;
- d'étendre la gamme des matériels entretenus aux bornes escamotables d'accès du plateau piétonnier, sous réserve de la mise en service d'un système de vidéosurveillance desdites bornes.

Mme Calonne s'interroge sur l'information du Conseil Municipal concernant le projet de vidéosurveillance.

Mme Jeandet-Mengual indique que ce point a été débattu en conseil lors de la discussion sur l'avenant 2.

M. Moreau s'interroge sur ce que l'on entend par étendre la gamme des matériels entretenus aux bornes escamotables d'accès du plateau piétonnier, sous réserve de la mise en service d'un système de vidéosurveillance desdites bornes ?

M. Dorbais et M. Buillon expliquent que l'imprécision du contrat initial a eu pour conséquence un doute quant au fait que les bornes escamotables soient éligibles ou non à la notion de sinistralité concernant une partie de la maintenance.

M. Dorbais ajoute en outre que le système de vidéosurveillance sera financé par Vinci.

Mme Jeandet-Mengual ajoute que cet avenant a été négocié à montant financier identique.

M. Dorbais poursuit son exposé en donnant un exemple d'application de l'avenant 2 :

le quartier de la Grand Mare : le GPV ne prévoyait pas de rénovation de l'éclairage dans le quartier des musiciens mais grâce au partenariat public privé, ce sera chose faite en 2013.

Ensuite et sur la base d'une présentation sous forme « *power point* », M. Dorbais présente l'activité 2011 du PPP.

Il décrit d'abord les réalisations 2011 de la partie technique du programme : 78% du patrimoine a été rénové, il a aussi été procédé à l'effacement des réseaux et au renouvellement des câbles, permettant ainsi une gestion de l'énergie compatible avec un développement durable.

Par ailleurs et concernant la consommation d'énergie, il explique que la Ville doit payer une part constante sur la durée : les loyers constant du PPP ont initialement été prévus à hauteur de 650000 euros mais cette sommes est susceptible d'évoluer en application de la formule de révision annuelle mais aussi en raison de l'augmentation des taxes applicables.

Le compte rendu d'activité précise en outre des objectifs en termes de maintenance des équipements : les indicateurs d'activités doivent être améliorés : si en 2011, la maintenance est moins prégnante, il est difficile de déterminer si cette évolution se justifie par le caractère récent du patrimoine ou par le fait que Citéos fasse plus d'effort.

M. Moreau s'interroge sur l'objectif de réduction de consommation d'énergie en fin de contrat.

Selon M. Dorbais, l'objectif est de 30% et est d'ores et déjà atteint.

M. Moreau s'interroge donc sur l'existence des simulations permettant de déterminer quel sera le taux de réduction de consommation d'énergie en fin de contrat.

Les services estiment que le taux oscillera autour de 40% et précise qu'il existe deux façons d'économiser de l'énergie : installer des sources lumineuses lors des rénovations et disposer des régulateurs de tensions au point lumineux ou à l'armoire à certaines heures de la nuit.

M. Moreau relève que les économies d'énergie se sont accrues par comparaison à l'année 2010. Il s'interroge quant aux modes d'énergie fournis (éolien ? solaire ?).

M. Dorbais précise ne pas avoir cette information mais indique que l'énergie fournie est certifiée « *verte* ».

Sur ce point, la présidente de la commission ajoute que l'énergie est multicarte avec une partie « *verte* ». Par ailleurs, elle s'interroge sur les réalisations en matière de lutte contre le vandalisme touchant les équipements.

M. Dorbais indique que l'avenant 2 a permis une mise en place d'un suivi sur le vandalisme et sur sa portée financière.