

Rapport du délégataire du Service Public 2021

Article L. 1411-3 Code Général des Collectivités Territoriales
(article L. 3131-5 du code de la commande publique)

Le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services.



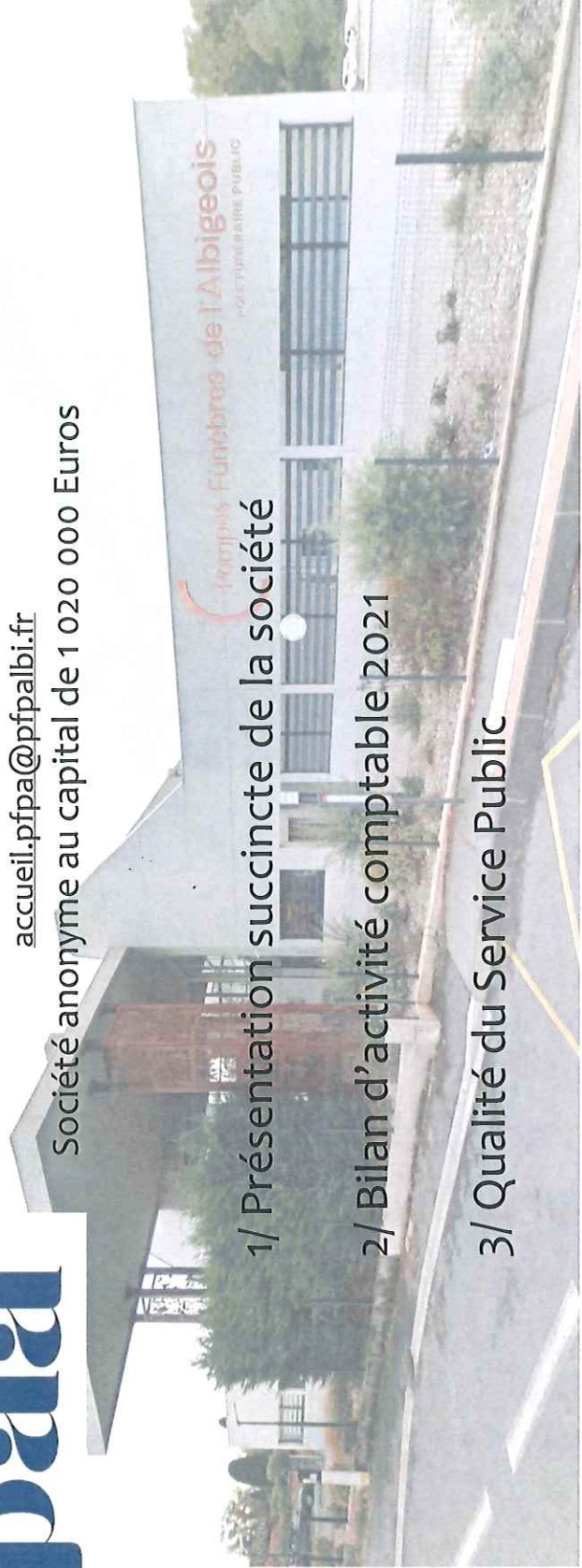
S.P.L. « Pôle Funéraire Public de l'Albigeois et de l'Autan »

12 route de Millau 81000 ALBI

Tél : 05 63 47 69 24

accueil.pfpa@pfpalbi.fr

Société anonyme au capital de 1 020 000 Euros



1/ Présentation succincte de la société

2/ Bilan d'activité comptable 2021

3/ Qualité du Service Public

Envoyé en préfecture le 29/06/2022

Reçu en préfecture le 29/06/2022

Affiché le 29/06/2022

SLO

ID : 081-218100048-20220627-22_056-DE

1/ Présentation succincte de la société

Une procédure de délégation de service public a été engagée en 2011 pour exploiter par voie de gestion déléguée le service extérieur des Pompes Funèbres et le crématorium de la ville d'Albi.

À cette fin, une Société Publique Locale (SPL) a été créée en août 2011, première SPL de France dans le domaine du funéraire. La convention de délégation du service extérieur des Pompes Funèbres et du crématorium entre le PFPA et la ville d'Albi a été signée en Août 2011 pour une durée de 18 ans.

Un investissement de 4 050 000 euros a été nécessaire pour mettre à disposition des usagers un outil de travail et d'accueil performant.

Outre l'extension de la partie existante, un crématorium a été créé comportant deux fours et une ligne de filtration nous permettant de répondre aux plus récentes normes européennes (arrêté du 28 janvier 2010).

- ▶ En décembre 2021, la Communauté de Communes SOR et AGOUT est entrée au capital de la SPL
- // afin de finaliser le projet de création du deuxième crématorium tarnais.
- // Ce dernier sera situé sur la commune de Sémalens pour un investissement de +/- 2 000 000€.
- // Le capital de la SPL est passé de 800 000 € à **1 020 000 €**.
- // La dénomination sociale est devenue **Pôle Funéraire Public de l'Albigeois et de l'Autain (PFPPAA)**.

Le capital social de 1 020 000 euros est détenu par :

Mairie d'ALBI	Mairie de MOULARÈS
Mairie d'AMBIALET	Mairie de MOUZIEYS-TEULET
Mairie d'ARTHÈS	Mairie de PAMPELONNE
Mairie de BELLEGARDE-MARSAL	Mairie de PUYGOUZON - LABASTIDE-DÉNAT
Mairie de BLAYE-LES-MINES	Mairie du RIOLS
Mairie de CAGNAC-LES-MINES	Mairie de ROUFFIAC
Mairie de CAMBON-D'ALBI	Mairie de SAINT-ANDRÉ
Mairie de CARLUS	Mairie de SAINT-JUÉRY
Mairie de CASTELNAU-DE-LÉVIS	Mairie de SAINT-JULIEN-GAULÈNE
Mairie de CESTAYROLS	Mairie de SAINT MARCEL DE CAMPES
Mairie de CRESPIN	Mairie de SAINT-MARTIN-LAGUÉPIE
Mairie de CUNAC	Mairie de SAINTE-CROIX
Mairie de DÉNAT	Mairie de SALIÈS
Mairie de FRÉJAIROLLES	Mairie du SÉQUESTRE
Mairie de LE GARRIC	Mairie de SOUEL
Mairie de JOUQUEVIEL	Mairie de TAÏX
Mairie de LABASTIDE DE LEVIS	Mairie de TEILLET
Mairie de LESCURE-D'ALBIGEOIS	Mairie de TERSSAC
Mairie de MAILHOC	Mairie de VALENCE D'ALBI
Mairie de MARSSAC-SUR-TARN	Mairie de VALDERIES
Mairie de MIRANDOL-BOURGNOUNAC	Mairie de VILLENEUVE SUR VÈRE
Mairie de MONESTIÈS	

 **Communauté de Communes SOR et AGOUT**

Envoyé en préfecture le 29/06/2022

Reçu en préfecture le 29/06/2022

Affiché le 29/06/2022

ID : 081-218100048-20220627-22_056-DE

SLO

Missions et secteurs d'activité


La SPL- PFPAA dispose d'une délégation de service public pour l'exercice de deux compétences :

L'une, **le service extérieur des Pompes Funèbres** au titre de l'article L.2223-19 du code des collectivités territoriales (CGCT).

Cette compétence non exclusive comprend :

- Le transport de corps avant mise et après mise en bière
- L'organisation des obsèques
- Les soins de conservation
- La fourniture de housses, cercueils, et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs
- La fourniture d'urnes cinéraires
- La fourniture des personnels, des objets et prestations nécessaires aux obsèques inhumations et crémations
- La gestion et l'utilisation d'une chambre funéraire

L'autre, **la gestion du crématorium**, L.2223-40 du code des collectivités territoriales (C.C.C.T.) compétence exclusive de la collectivité.

 Une seconde DSP sera mise en place courant 2022 avec la CC Sor et Agout.

Les missions de la SPL - PFPAA sont clairement identifiées :

Mettre à disposition des populations un équipement de qualité, moderne tout en pratiquant pour chaque prestation des prix contenus.
Gérer les équipements funéraires (chambres funéraires, crématorium) de la SPL en tenant compte des évolutions et contraintes réglementaires et des attentes de la population.

Répondre aux pouvoirs publics en offrant les moyens nécessaires en cas de réquisition ou crise sanitaire.

Moyens d'exploitation

Le PFPAA propose des structures où tout est voué à l'apaisement des familles en deuil, des proches et des visiteurs.

Des locaux spacieux et sobres favorisant le recueillement et la quiétude.

La structure pour les **Pompes Funèbres** met à disposition :

- Une chambre funéraire composée d'un espace de convivialité et de 4 salons de présentation, dotés d'une antichambre permettant la veillée des défunts dans une atmosphère propice au recueillement
- 4 bureaux destinés à l'organisation des obsèques
- Un espace de vente avec accueil pour les articles funéraires
- Un espace de présentation pour les cercueils



La structure pour le **Crématorium** met à disposition :

- Un bureau d'accueil
- Un espace convivialité
- Des espaces favorisant l'attente ou la réception des proches
- Une salle dédiée à l'hommage crémation (150 personnes)
- Une chambre funéraire avec trois salons
- Deux fours avec ligne de filtration



Le parc automobile de la SPL est composé de 7 véhicules :

Type de véhicules

- 3 corbillards
- 2 véhicules mixtes (transport- corbillard)
- 1 véhicule de liaison (fleurs & dispersion)
- 1 véhicule utilitaire (lits réfrigérés, divers)

NOTE PREALABLE

L'exercice 2021 de la SPL Pôle Funéraire Public de l'Albigeois et de l'Autan a été marqué par trois événements majeurs :

- La poursuite de la crise sanitaire liée à la COVID19
Les mesures sanitaires qui ont perduré sur tout 2021 ont parfois fait l'objet d'incompréhensions de la part des Familles, notamment dues à la différence de cadre juridique entre le Crématorium (ERP Etablissement Recevant du Public soumis à limitations) et lieux de Culte (principalement Eglises à entrées libres).
- Le renouvellement de notre habilitation (05 juin 2021 N° 21-81-0009, validité de 5 années).
- L'entrée au capital de la Communauté de Commune de Sor et Agout, entraînant une modification statutaire ainsi qu'une recomposition du Conseil de Surveillance.

Élément également important pour la pérennité de notre SPL, le Président et la Vice-Présidente du Conseil de Surveillance, engagés dans une démarche au plus près des salariés se sont entretenus avec chacun d'entre eux et ont émis la synthèse ci-après :

« Nous avons rencontré l'ensemble des 15 agents du Pôle Funéraire, et avons passé environ 1 heure avec chacun(e) d'entre eux. Ces rencontres font suite à celles d'octobre 2020 que nous avons conduites juste après le changement de Président du Directoire. Le but étant, cette fois-ci, de mesurer l'évolution du climat social, 8 mois après le changement de direction, ainsi que la perception par le personnel de la stratégie, du management et des orientations initiées par Monsieur Mayol et le Conseil de Surveillance. Nous avons également sollicité et recueilli leurs remarques, suggestions et propositions de nature à améliorer le fonctionnement de la SPL.
Les agents ont apprécié cette initiative où ils ont pu s'exprimer en toute liberté.

.../...

En conclusion :

Nous avons trouvé un personnel qui, bien que l'activité ne soit pas toujours facile au quotidien, vient travailler au Pôle Funéraire dans un état d'esprit serein.

L'amélioration constatée en 2020 se trouve très nettement confirmée aujourd'hui. C'est le résultat d'un management réalisé avec le souci d'être des salariés, de recrutements de qualité, la volonté de proposer un service public de qualité aux familles, sans oublier une gestion qui permet d'envisager sereinement l'avenir avec la création du crématorium de Sémalens. »

CONSEIL DE SURVEILLANCE au 31 décembre 2021

Président : M. Jean-Pierre LEFLOCH
(Commune d'Ambialet)
Nommé par l'Assemblée Spéciale des actionnaires

Vice-Présidente : Mme Nathalie BORGHESE
(Commune d'Albi)

Membres :
Mme Anne GILET VIES
Mme Sandrine SOLIMAN
M. Gilbert HANGARD
M. Achille TARRICONE
M. Roland GILLES
M. Alain REY
(Commune d'Albi)

Mme Annette VEITH
M. Sylvain FERNANDEZ
(Communauté de Communes Sor et Agout)

ORGANE DE DIRECTION au 31 décembre 2021

Président du Directoire : François MAYOL

Membre du Directoire : Hugues TORCHUT

COMITE D'ETHIQUE au 31 décembre 2021

M. Alain ESTEVE

M. Georges CABANEL

M. Jean-François MASSON

M. Francis GAUZIEUX

M. Jean-Luc CHAUBARD

Envoyé en préfecture le 29/06/2022

Reçu en préfecture le 29/06/2022

Affiché le 29/06/2022

ID : 081-218100048-20220627-22_056-DE

SLO

COMITE D'ETHIQUE

Dans le monde du funéraire, notre société est l'une des rares en France ayant constitué un Comité d'Ethique.

Son existence et ses missions sont arrêtées dans un paragraphe dédié des statuts de la société :

- L'AGO peut procéder à la nomination de 5 « censeurs » qui constituent un Comité d'Ethique indépendant.
- Ce comité a pour objectif de vérifier que les missions exercées par la SPL sont conformes à ce qui est attendu d'un service public par les collectivités et les administrés.
- Il assure une fonction de contrôle lui permettant de veiller à la qualité des pratiques, tant au niveau de l'éthique, du soin, que de l'accompagnement des proches dans le processus de deuil.

La compétence de ce comité est étendue à l'ensemble des activités de l'entreprise, Pompes Funèbres, Chambres Funéraires et Crématorium.

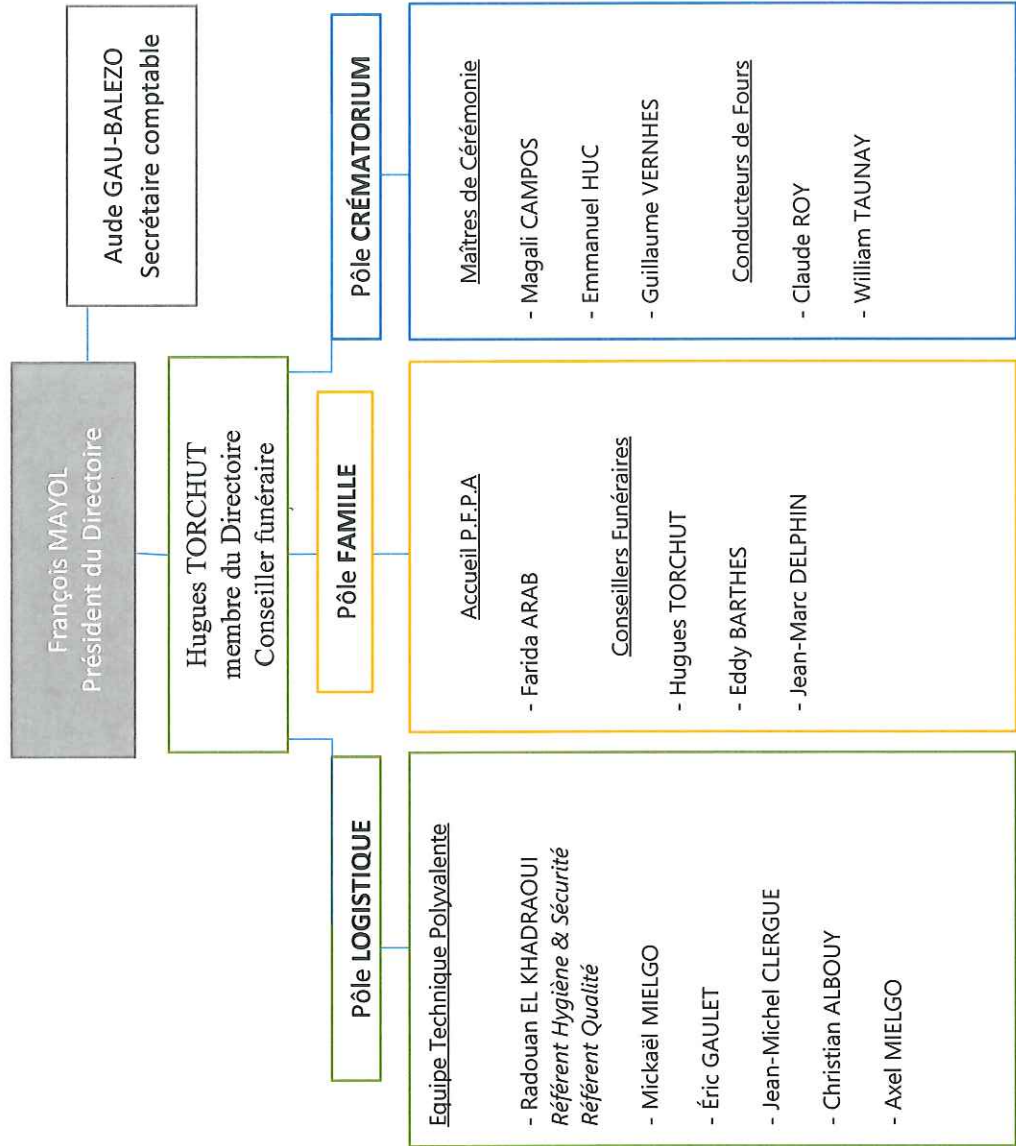
Le Comité d'Ethique est accessible directement aux usagers par la mise en place de boîtes aux lettres qui lui sont dédiées en divers lieux de nos installations et dont il possède seul les clés.

De plus, le Comité d'Ethique assiste avec voix consultative aux séances du Conseil de Surveillance auxquelles il est systématiquement invité.

Organigramme du P.F.P.A

au 31 décembre 2021,

17 Personnes



2/ Bilan d'activité 2021

Pompes
Funèbres
de
l'Albigeois

POLE FUNERAIRE
PUBLIC

Pompes funèbres de l'Albigeois

Total Convois	577 (551 en 2020 - 540 en 2019)
dont Créations	233 (40,38 %)
Inhumations	344
(dont Domiciles Albi	310)

Crématorium d'Albi

Total Créations	1514 (1438 en 2020 - 1477 en 2019)
dont Tarn Nord	811
Tarn Sud	527
Toulouse	112
Aveyron	64

Envoyé en préfecture le 29/06/2022

Reçu en préfecture le 29/06/2022

Affiché le 29/06/2022

ID : 081-218100048-20220627-22_056-DE

SLO

Prévoyance Obsèques

Notre SPL exerce en tant qu'intermédiaire d'assurance et propose à ce titre la conclusion de contrats obsèques (COBS).

Cette activité impose l'immatriculation de la SPL à l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance, notre numéro ORIAS est le 110 63068.

L'avantage bien compris de favoriser ces opérations est,

- pour le souscripteur d'affirmer ses choix et de sécuriser ses obsèques au niveau pécuniaire,
- pour l'entreprise de constituer un portefeuille d'activité quasi captive sur le moyen terme.

Cette activité a connu un net rattrapage en 2021 après avoir été très négativement impactée par les confinements successifs de 2020.

En 2021 nous avons réalisé 52 COBS pour un montant total de 195 572,00 euros.
(pour rappel, 2020 = 22 COBS pour un montant total de 69 961,50 euros)

Portefeuille au 31/12/2021 = 475 COBS pour 1 602 225 euros

Bilan 2021

Pôle funéraire Public de l'Albigeois et de l'Autan
Services funéraires



- Votre société en quelques chiffres



Envoyé en préfecture le 29/06/2022

Reçu en préfecture le 29/06/2022

Affiché le 29/06/2022

ID : 081-218100048-20220627-22_056-DE

• Synthèse de l'activité

	2021	2020	Évolution
Chiffre d'affaires	2 511 594 €	2 237 244 €	+274 350 € +12,3% ↑
Ventes + Production réelle	2 511 443 €	2 237 235 €	+274 208 € +12,3% ↑
Marge globale	2 264 311 €	1 998 284 €	+266 027 € +13,3% ↑
Charges de fonctionnement	594 762 €	536 238 €	+58 524 € +10,9%
Impôts et taxes	54 770 €	52 194 €	+2 576 € +4,9%
Charges de personnel	1 056 126 €	993 336 €	+62 790 € +6,3%
Dotations aux amortissements	190 346 €	198 606 €	-8 260 € -4,2%
Dotations aux provisions	4 485 €	40 206 €	-35 721 € -88,8%
Résultat d'exploitation	388 684 €	217 517 €	+171 167 € +78,7%
Résultat financier	-47 851 €	-52 408 €	+4 557 € +8,7%
Résultat courant	340 833 €	165 109 €	+175 724 € +106,4%
Résultat exceptionnel	-52 190 €	-76 400 €	+24 210 € +31,7%
Impôt société	78 082 €	25 050 €	+53 032 € +211,7%
Résultat de l'exercice	210 561 €	63 659 €	+146 902 € +230,8%

• Bilan au 31/12/2021



• Bilan au 31/12/2020



3/ Qualité du Service Public

Les retours d'enquêtes ci-après montrent le haut niveau de satisfaction des Familles.

Il y a lieu toutefois de souligner la crispation d'un petit nombre d'utilisateurs qui supportent mal les limitations liées à la crise sanitaire. Chaque manifestation d'insatisfaction donne lieu à une réponse motivée.

Le Comité d'Ethique n'a été saisi d'aucune remarque fondée de nature à mettre en cause le professionnalisme de nos équipes ou la qualité de nos prestations.

Pompes Funébres de l'Albigeois

Notre mission est d'assurer un service funéraire de qualité. Notre devoir est de vous accompagner et de mettre notre disponibilité, nos compétences et notre professionnalisme à votre disposition. Dans le souci permanent de maintenir et d'améliorer nos prestations avec tout le respect que le service Public vous doit, nous vous remercions de bien vouloir nous retourner ce questionnaire.

Vous avez été reçu le 24/10/2021

Par
pour les obsèques de

	Tra satisfaisant	Peu satisfaisant	Peu de tout satisfaisant
L'accueil			
La qualité de l'accueil téléphonique et le temps d'attente	X		
La facilité à joindre nos services 24h / 24	X		
La politesse, l'amabilité et la servabilité du personnel	X		
L'organisation des obsèques			
La clarté des informations (déroulement des obsèques)	X		
La clarté des documents remis (devis, bon de commande...)	X		
Le choix des services proposés (presse, soins de conservation...)	X		
La localisation de la chapelle funéraire	X		
Le déroulement du service			
L'attitude et le comportement de notre personnel	X		
Le respect des horaires prévus	X		
Les tenues vestimentaires du personnel	X		
Le respect de vos appartenances sociales, religieuses et culturelles	X		
Le respect des engagements pris à votre égard	X		
L'hommage			
La présentation du défunt (le cas échéant)	X		
L'aspect et l'intimité du salon funéraire	X		
Le comportement respectueux du personnel	X		
La cérémonie funéraire (le cas échéant)	X		
L'identification des fleurs offertes par les proches	X		
Avez-vous été bien informé sur			
Les prix des différents services et prestations	X		
L'information sur la remise des cendres (le cas échéant)	X		
Les démarches après obsèques	X		

Si l'un de vos proches était confronté à un décès, lui recommanderiez-vous de faire appel à nos services ?

OUI NON

Vos remarques et suggestions :

Sincèrement rien à redire concernant l'accueil, l'organisation des obsèques, le déroulement du service, l'hommage car que ser les différentes interventions données. Nous avons apprécié votre professionnalisme dans le respect et la discrétion que vous avez tenu à avoir tout prévu en vers notre famille tout au long de l'hommage et de la célébration. Merci à tous !

Extrait d'appréciations figurant sur les questionnaires de satisfaction :

- Un grand merci pour votre discrétion et votre empathie. Votre approche, votre professionnalisme et votre prise en charge nous ont permis de nous sentir en confiance. Félicitations à vous.
- Rien à redire. Grand professionnalisme. Merci encore.
- Excellentes prestations.
- Votre accueil fut en tous points réconfortant et professionnel. Grâce à votre soutien et votre aide nous avons pu nous consacrer principalement à notre maman et toute notre famille.
- Services plus que parfait. Très content de toute l'équipe qui nous a accompagné dans la douleur. Merci à vous tous pour votre professionnalisme. Merci, merci beaucoup pour le départ de notre Papa.
- RAS. J'ai eu l'impression d'être totalement accompagné dans les démarches à faire.
- Difficile de faire mieux. Merci à tout le personnel.
- Très satisfait des prestations rendues par votre maison. Démarche très professionnelle, à la fois rigoureuse et empreinte de sollicitude et d'empathie.
- Un grand merci de nous avoir reçus de bonne heure afin de préparer les obsèques de notre mère et grand-mère. Merci pour l'accompagnement des familles.
- Merci pour votre accueil, votre écoute en ces moments difficiles. Organisation parfaite.
- Grâce à vous la cérémonie a pu se passer dans les meilleures conditions malgré les contraintes actuelles et je vous en remercie.

Merci pour votre attention, nous sommes à votre disposition pour toute question.

Envoyé en préfecture le 29/06/2022

Reçu en préfecture le 29/06/2022

Affiché le 29/06/2022

ID : 081-218100048-20220627-22_056-DE

SLO

10