

# **COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX**

**SÉANCE DU 16 JUIN 2021**

**PROCÈS-VERBAL**

La Commission Consultative des Services Publics Locaux dûment convoquée le 9 juin 2021 s'est réunie en séance à l'Hôtel de Ville le 16 juin 2021 à 17h00.

L'ordre du jour était le suivant :

- Présentation du règlement intérieur de la Commission Consultative des Services Publics Locaux,
- Examen du rapport annuel du délégué du Pôle Funéraire Métropole de Lyon – Exercice 2020.

### ***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

On va pouvoir commencer la séance. Il nous manque Marc DUBIEF, mais il devrait certainement nous rejoindre sous peu.

Tout d'abord, bonjour à toutes et bonjour à tous, bienvenue dans notre mairie pour cette première réunion. Il fait très chaud donc on va certainement avoir hâte de retrouver un petit peu de fraîcheur.

Nous allons commencer de façon très traditionnelle par la liste des présents puis nous ferons un petit tour de table pour nous présenter, puisque c'est la première réunion. Nous ne nous connaissons pas tous.

### **Membres présents : 13**

Mme Martine CHAREYRE, M. Marc DUBIEF, M. Tarik EZ-ZAJJARI, Mme Jacqueline PALLUY, Mme Jacqueline DUBOIS, Mme Marie GUYON, M. Joël CLERC

### **Membres absents : 4**

M. Albert YOGO, Mme Claire DURAND-MOREL (excusée),

### **Procurations : Néant**

**Invités** : Mme Fabienne CLERC, M. Nicolas SICAUD (SPL Pôle Funéraire Public Métropole de Lyon)

**Administration** : Mme Marie-Anne BRETON, M. Philippe SIMON, Mme Nathalie VINCENT-MARMOUX, M. Jacques VERGES, Mme Sara FEGHOULI.

***Le quorum étant atteint, la séance est ouverte à 17h05.***

### ***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Nous allons faire un petit tour de table, avant d'aborder le règlement intérieur de la Commission Consultative et le rapport d'activité. Madame DUBOIS, je vous donne la parole.

### ***Intervention de Mme Jacqueline DUBOIS***

Je m'appelle Jacqueline DUBOIS et je suis présidente de l'AVF de Bron.

### ***Intervention de Mme Nathalie VINCENT-MARMOUX :***

Je vais vous demander d'allumer vos micros quand vous vous exprimerez, car la séance est enregistrée pour pouvoir faire notre PV.

### ***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Vous devez appuyer sur le bouton et vous l'éteignez quand vous avez fini.

***Intervention de Mme Marie GUYON***

Bonjour à tous, Marie GUYON, je suis administrateur à l'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) que tout le monde connaît, puisque c'est une ordonnance du Général de Gaulle depuis 1945. J'ai été élue récemment à l'unanimité pour représenter l'UDAF aux CCSPL de la Ville de Bron.

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Bonjour à tous, je suis Fabienne CLERC et je suis la directrice administrative et juridique du Pôle Funéraire Public.

***Intervention de M. Nicolas SICAUD***

Bonjour, Nicolas SICAUD, je suis responsable des relations externes pour le Pôle Funéraire Public. Je suis chargé des relations avec les mairies, les hôpitaux et les EHPAD ainsi que du suivi des conseillers funéraires pour le bon fonctionnement du Pôle Funéraire au niveau des relations publiques et commerciales.

***Intervention de Mme Nathalie VINCENT-MARMOUX***

Bonsoir, Nathalie VINCENT-MARMOUX, je suis responsable des affaires générales en charge de la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Martine CHAREYRE, je suis la première adjointe au maire, Monsieur Jérémie BREAUD. Ma délégation est la santé, santé publique et handicap. Pourquoi cette délégation ? Tout simplement parce que je suis ce que l'on appelle un cadre supérieur de santé, avec à peu près 20 ans de direction d'EHPAD et 18 ans d'enseignement en école de cadres de santé.

***Intervention de Mme Sara FEGHOULI***

Bonjour, je suis Sara FEGHOULI, chargée des instances municipales.

***Intervention de M. Jacques VERGES***

Jacques VERGES, directeur des services aux citoyens et responsable du service affaires civiles. Le service affaires civiles, c'est l'état civil et tout ce qui relève du funéraire, de la gestion des cimetières. Je suis donc directement concerné dans les relations avec le Pôle Funéraire, dans le cadre de la délégation de services publics.

***Intervention de Mme Jacqueline PALLUY***

Jacqueline PALLUY, je suis conseillère en charge de l'état civil, des élections et des cimetières. Je suis donc au conseil d'administration du Pôle Funéraire et déléguée pour la Ville au Pôle Funéraire de Lyon.

***Intervention de M. Joël CLERC***

Bonjour, Joël CLERC, boulanger à Bron-Terraillon et président de l'association COBRA, pour l'animation commerçante.

***Intervention de M. Tarik EZ-ZAJJARI***

Bonjour à tous, Monsieur EZ-ZAJJARI, je suis élu à la Ville de Bron et en charge de la jeunesse, des loisirs et de l'événementiel.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

L'événementiel qui a quand même fait parler de lui hier soir.

***Intervention de M. Tarik EZ-ZAJJARI***

Je ne suis pas au courant.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Tu n'es pas au courant ? On va remercier quand même celui qui a organisé cet événement, puisque ce n'est pas toi, mais ça a été quand même un vif succès pour notre commune hier soir. Tarik a été porteur de ce projet avec succès et réussite. Merci.

***Intervention de Mme Marie GUYON***

C'était très citoyen et très agréable à voir. Au regard du contexte précédent, voir Bron dans cet enthousiasme, c'était très beau. Merci à vous.

***Intervention de M. Marc DUBIEF***

Bonjour à tous, Marc DUBIEF, adjoint aux finances et aux ressources humaines. C'est moi qui ai eu la chance de vous contacter les uns les autres. Merci d'être là, pour cette première commission. On en aura d'autres d'ailleurs. Je laisse la parole à Martine.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Merci. Ce tour de table nous permet un petit peu de mieux nous connaître et de savoir à qui nous allons nous adresser, parce que comme l'a dit mon collègue Marc, nous allons nous revoir pour d'autres réunions.

Nous allons commencer cette séance. Je suppose que tout le monde a bien reçu les documents sur lesquels nous allons travailler ce soir.

Le premier document, que nous avons bien sûr adopté, c'est le règlement intérieur de la Commission Consultative des Services Publics Locaux. Ce règlement a été adopté au Conseil Municipal du 10 juin dernier. Bien sûr, si vous avez des observations ou des remarques, nous sommes là pour vous répondre.

Y aurait-il des observations ou des questionnements ? Non ? Parfait.

Nous allons accéder au rapport d'activité du Pôle Funéraire Public, un rapport d'activité qui va comprendre bien entendu les comptes annuels et surtout une situation du personnel. Afin d'être le plus précis possible, je vais laisser la parole à Madame CLERC.

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Est-ce que vous souhaitez que je vous retrace brièvement l'historique de la délégation ?

## ***De la salle***

Oui.

### ***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

C'est une délégation qui est active depuis 2017, qui sera échue en mars 2022. A cet effet, nous allons devoir échanger à la rentrée, pour envisager une nouvelle délégation via un avenant. Ce sera des choses à voir à la rentrée. C'est une délégation qui porte sur l'exercice du service extérieur des pompes funèbres. Cela comprend toute l'organisation des funérailles et les prestations afférentes aux opérations d'inhumation et/ou de crémation.

Un point d'historique. Le Pôle a connu une période un petit peu compliquée en 2019, puisque nous avons failli fermer. En deux exercices cumulés, nous avons perdu le capital. La SPL a été recapitalisée par les villes de Lyon et de Villeurbanne à hauteur de 2 millions d'euros, avec un plan de redressement.

Un manager de transition a été nommé en novembre 2019 et a par la suite été confirmé dans l'emploi début 2020. Cette personne nous a quittés, il y a un peu moins de 2 semaines. Pour l'instant, il y a un intérim sur la direction générale, dans l'attente du recrutement pérenne d'un nouveau directeur général.

Le cabinet Deloitte avait été missionné pour évaluer la pertinence de recapitaliser et de poursuivre, et pour évaluer les moyens et les leviers à actionner pour remettre la structure sur les rails et la pérenniser. Tous les axes qui ont été listés dans ce plan de redressement ont été réussis.

Aujourd'hui, la SPL va bien. Elle est même meilleure que les attendus qui étaient au plan, que ce soit sur le plan financier ou sur le plan des parts de marché. Nicolas pourra en parler également. On a vraiment retravaillé non seulement les finances de la structure, mais aussi tous les moyens à mettre en œuvre pour faire de ce service public ce qu'il doit être, à savoir un service public de qualité qui doit être régulateur en termes de prix et de pratique. C'est ce sur quoi nous avons commencé à travailler et où nous poursuivons, notamment sur la qualité, sans perdre de vue la régulation sur les prix. C'est un élément de contexte qui est important à prendre en compte.

Vous avez le compte de résultat de l'agence dans le rapport de la délégation. Si vous le comparez à 2019, le résultat de l'agence est minoré tout simplement puisqu'en 2019, nous n'avions ni d'ERP ni de comptabilité analytique. Nous n'étions pas en capacité de ventiler les coûts et les charges directes et indirectes. C'est pour cela qu'il y a des lignes qui étaient à zéro en 2019. On avait une marge dégagée de l'agence à hauteur 70 000 €.

En 2020, le chiffre de l'agence est bien meilleur. Pour autant, nous avons pu ventiler tous les coûts indirects qui sont nécessaires au fonctionnement de cette agence, ce qui nous amène à une marge à hauteur de 30 000 €. Cela se traduit in fine par le versement d'une redevance à hauteur d'environ 1 300 € pour la commune, contrairement aux 5 000 € des années précédentes qui étaient le plafond indiqué au contrat.

Je crois que vous avez eu les comptes. Sur le résultat de l'exercice, en 2020, nous avons un résultat dégagé à hauteur de 70 000 €, donc en positif, contre un peu plus de 600 000 € de perte l'année précédente. C'est plus favorable que ce qui avait été indiqué dans les objectifs du plan de redressement. On est meilleur que l'attendu. Ça, c'est dans les grandes lignes sur les éléments financiers.

### ***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Excusez-moi, est-ce que je peux vous poser une question ?

### ***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Bien sûr.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

C'est vrai que cette situation, par rapport à la situation de 2019, en un an, est quand même très surprenante. Cela est tout en votre faveur. J'entends « surprenante » sans aucun doute dans mon discours. L'explication de cette situation vient-elle essentiellement d'une réduction du personnel ou bien d'une gestion différente ? Nous avons bien compris qu'un cabinet d'audit a analysé le fonctionnement de votre entreprise, mais cette économie est quand même très importante. Comment peut-on l'expliquer vraiment rationnellement ?

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Alors, tout simplement, en gérant la SPL comme une entreprise privée. Ce n'est pas un gros mot. On va chercher de la rentabilité, mais à bon escient, puisque le bénéfice qui est dégagé va servir à développer le service public. On arrive à un résultat comme celui-ci en pilotant la masse salariale. Par exemple, les heures supplémentaires ont été divisées par plus de deux. Ça, c'est un coût qui est très important. On parle de plus de 200 000 € d'économie.

Cela s'explique aussi par le fait de recourir de manière moins importante à la sous-traitance. On a du personnel en capacité de faire des choses, que ce soit au niveau technique ou au niveau volume. On a suffisamment d'agents qui nous permettent de réaliser les opérations nécessaires aux funérailles. C'est en pilotant tout ça, si vous voulez.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Sans toucher effectivement à la qualité de vos prestations ?

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Au contraire même.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Excusez-moi, on va parler un petit peu de choses désagréables, c'est la vie malgré tout. Sans avoir augmenté de façon significative le nombre d'obsèques dans votre année ?

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Non, le Covid a eu finalement peu d'impacts sur ce résultat, puisque je crois que nous avons moins de 100 funérailles en plus. Le nombre de funérailles est à l'identique.

Sur les tarifs 2021, forcément, on ne va pas les retrouver dans les résultats 2020, mais on a vraiment travaillé avec la mise en place d'un ERP. Je ne sais pas si ça parle à tout le monde. Un ERP, c'est un progiciel de gestion intégré qui permet de piloter une entreprise. On en a profité pour retravailler notre positionnement, pour refondre nos tarifs.

Je parle notamment des fournitures funéraires. On a retravaillé toutes nos gammes. On va parler de la pièce la plus importante qui est le cercueil. On a fait en sorte d'avoir une gamme de cercueils qui soit suffisamment large pour répondre à toutes les attentes, tout en contenant vers le bas le prix de vente et en préservant la marge. C'est un gros travail qui a été fait en interne. Quand les gens poussent la porte de chez nous, ils peuvent accéder à des fournitures de qualité à des prix qu'ils ne trouveront pas sur la place lyonnaise, ce n'est pas possible.

Pour aller au bout de la réponse sur comment on arrive à ce résultat-là, c'est effectivement en pilotant la masse salariale, en pilotant les recouvrements, puisque c'était très peu le cas, on va dire les choses de manière transparente.

Nicolas pourra aussi vous éclairer là-dessus, puisqu'il faut qu'on soit présent sur le territoire. Nous ne le faisons pas suffisamment. Cela fonctionne beaucoup par réseau, par lien. Il faut aller voir les gens, il faut se faire connaître. Cela n'était pas fait auparavant et c'est quelque chose qui est très important.

Quand vous cumulez tous ces leviers, vous arrivez à un résultat un peu supérieur à l'équilibre.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

D'accord. Je voudrais simplement accueillir Madame Marie-Anne BRETON, qui est notre directrice générale adjointe des services de la Ville, et Monsieur Philippe SIMON, qui est directeur de cabinet du maire. On a commencé, malgré tout, la réunion.

Est-ce qu'il y a des questions ? Oui, Madame GUYON.

***Intervention de Mme Marie GUYON***

J'aurais des questions déjà au regard de l'état du personnel. Vous nous avez dit qu'il y avait des gens qui étaient partis. Je vois que l'état du personnel est au 1<sup>er</sup> mars. Je ne sais pas quand les gens sont partis, mais si en même temps il y avait des habilitations au niveau de la préfecture, il conviendrait qu'elles soient rayées.

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Oui, absolument.

***Intervention de Mme Marie GUYON***

Ça, il faudrait quand même le fournir, parce que légalement ce sont des personnes qui ne peuvent plus siéger lors des jurys funéraires.

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Ce sont des gens qui ont quitté le Pôle Funéraire Public, mais qui ont pour la plupart retrouvé un poste similaire dans une autre pompe funèbre.

***Un intervenant***

Excusez-moi, vous pouvez parler dans les micros, parce qu'on n'entend pas bien.

***Intervention de Mme Marie GUYON***

Même s'ils sont partis, légalement, c'est quand même important au niveau juridique.

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Oui, absolument.

***Intervention de Mme Marie GUYON***

Vous êtes dans cette mission et je parle au nom de l'UDAF. Si quelqu'un est remercié ou si quelqu'un est parti de votre institution, il ne peut plus être habilité par votre institution.

***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Absolument.

***Intervention de Mme Marie GUYON***

Il conviendrait donc de mettre à jour les documents.

***Invention de Mme Fabienne CLERC***

Oui, c'est quelque chose que je fais tous les semestres environ. Pour être transparente, en ce moment, nous avons beaucoup de mouvements du personnel, ce qui est normal dans une structure que l'on redresse. Je me suis entendue sur ce point avec la préfecture. Vous avez tout à fait raison.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Merci beaucoup. D'autres interventions concernant ce rapport financier ? Monsieur SICAUD, vous vouliez intervenir.

***Intervention de M. Nicolas SICAUD***

C'était simplement pour reparler des conseillers funéraires, un petit peu du rôle du Pôle Funéraire et des actions qui sont menées. On met en avant le service public au niveau des communes adhérentes. On se met en relation avec tous les hôpitaux, les EHPAD et on invite aussi les personnels soignants à des formations. On fait des formations à titre gracieux pour le personnel, pour faire valoir aussi la législation, la réglementation et les services publics. On met en avant le service public. On met toutes ces choses en avant.

Au niveau de notre personnel aussi, on met des process en place, des process qualité des prestations de service, parce qu'on véhicule l'image du service public, donc une image de notoriété qu'il faut mettre en avant et qui est pour nous très importante. Ce sont des axes sur lesquels on est en train de travailler, de la progression, pour faire valoir la belle réussite du Pôle Funéraire et le redressement mis en exergue.

Après, c'est vrai qu'au niveau du personnel, malheureusement, il y a un petit peu de turnover. Des fois, les personnes arrivent et veulent découvrir le métier, puis quand ils découvrent la facette du métier et le métier dans sa profondeur, parce qu'il n'y a pas que le fait de recevoir des familles, mais tout ce qu'il y a derrière, ils se rendent compte qu'ils ne sont pas forcément adaptés à ce métier. C'est pour cela qu'il y a un petit peu de turnover. Période de crise, Covid oblige, des fois, le Pôle Emploi oriente un petit peu des candidatures, des profils, dans des filiales qui malheureusement ne connaissent pas la crise. Ces candidats ne sont pas forcément orientés. Ils viennent ici pour découvrir quelque chose et ils ne sont pas forcément dans leur bon élément.

***Intervention de Mme Marie GUYON***

Je voudrais compléter ce que dit monsieur. Ce serait difficile qu'il ne soit pas dans un bon élément, parce qu'après ils ont une formation, ces gens-là, et ils passent un diplôme. On ne peut donc pas dire qu'ils ne sont pas dans leur bon élément. Ce qui est important, c'est de savoir pourquoi vous avez eu autant de turnover. Au nom des familles, ça me pose beaucoup de problèmes.

***Intervention de M. Nicolas SICAUD***

Je comprends tout à fait, sauf que les personnes ont un an pour passer leur diplôme de conseiller funéraire. Pour éviter ce turnover, il a été mis en place des périodes d'intégration avant que les personnes rentrent dans

l'entreprise. Les personnes viennent faire un stage de découverte d'une semaine ou de quinze jours et ils disent : « Oui je suis intéressé » ou « Non, je ne suis pas intéressé. Finalement, ce métier n'est pas fait pour moi ». Cela n'était pas fait auparavant. Les gens rentraient, ils nous étaient envoyés et au bout d'un moment, ils disaient : « Non, ce n'est pas fait pour moi ». Aujourd'hui, on a revu la politique de recrutement pour que les gens puissent être formés sur le long terme, qu'ils soient accompagnés et qu'ils puissent rester dans notre structure. C'est le but.

#### ***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Je vais rebondir sur ce que disait Madame GUYON, parce que je pense qu'effectivement l'accompagnement des familles et la qualité de la prise en charge des familles restent très importants. Votre personnel joue un rôle à ce moment-là particulièrement important. Je crois qu'effectivement il faut rester très vigilant à ce parcours de formation pour une qualité de prise en charge.

#### ***Intervention de M. Nicolas SICAUD***

Pour rebondir aussi, c'est vrai que la qualité de prestation et de conseil est vraiment importante, parce que c'est quand même une famille. Je demande à nos conseillers de traiter la famille qu'ils reçoivent comme si c'était leur propre famille. Notre slogan c'est « humain avant tout », donc la priorité est la famille et l'humain.

#### ***Intervention de M. Jacques VERGES***

Juste pour rebondir, s'il y a un problème avec une famille, on le sait assez rapidement au niveau des services de la mairie, puisque les gens vont écrire pour alerter le maire ou pour se plaindre. Cela peut arriver des fois, mais je n'ai pas le souvenir qu'une famille se soit plainte des services du Pôle Funéraire Public.

#### ***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Pas de la qualité de son accueil et de sa prise en charge. Y aurait-il des interventions ou des questions ? Monsieur SIMON ? Jacqueline, toi qui es très investie ? Non ? D'autres éléments, observations ou questions ? Madame CLERC, vous vouliez rajouter quelque chose ?

#### ***Intervention de Mme Fabienne CLERC***

Non, je regardais simplement le rapport et ce que l'on peut constater sur 2020, c'est que nous avons organisé des funérailles pour 80 familles. C'est donc l'activité naturelle de venir à l'agence de Bron. Dix dossiers nous ont également été confiés par la mairie, pour la prise en charge de personnes dépourvues de ressources et/ou isolées.

#### ***Intervention de M. Nicolas SICAUD***

Dernière petite intervention. En ce qui concerne la qualité de service et l'investissement sur les communes, on a réhabilité l'agence de Bron. On a refait toute l'agence. On a une agence qui est toute nouvelle. On réhabilite, au fur et à mesure, toutes les agences pour une qualité de service et de prestation pour que quand les familles viennent, elles soient reçues dans de bons éléments, dans des salles de recueillement, des bureaux de réception chaleureux, pour qu'elles soient bien accueillies.

#### ***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Je suppose que vous avez une unicité de fonctionnement, que toutes vos agences ont les mêmes prestations, les mêmes pôles d'accueil, c'est le même discours aussi par rapport à vos conseillers ?

#### ***Intervention de M. Nicolas SICAUD***

Oui, tout à fait. Le discours pour les conseillers est le même. Les agences vont être dupliquées les unes par rapport aux autres, pour que les personnes retrouvent le même environnement qu'elles soient sur la commune de Bron,

sur Lyon ou sur les autres communes, si toutefois elles devaient aller dans une autre agence pour un renseignement et ainsi retrouver la même organisation au niveau des agences.

***Intervention de Mme Martine CHAREYRE***

Merci, pour ces explications. Une dernière fois, des questions ou des observations sur ce bilan d'activité, sur les comptes annuels, les mouvements du personnel ? Non.

Je vous remercie tous et je vous dis à très bientôt. Bonne soirée à vous et merci de votre présence.

***La séance est levée à 17h30.***