

# Rapport d'activité

## 2023

# Sommaire

<b>1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC .....</b>	<b>4</b>
1.1. Les caractéristiques générales de la délégation de service public .....	4
1.1.1. Objet et étendue de la délégation .....	4
1.1.2. Autorité délégante .....	4
1.1.3. Déléataire.....	4
1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants .....	4
1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat .....	4
1.2. Les caractéristiques intrinsèques du service .....	5
1.2.1. Les services fournis .....	5
1.2.2. Les installations .....	5
1.2.3. Le partage des charges entre le délégataire et le délégant.....	5
1.2.4. Les horaires d'ouverture .....	6
1.2.5. Les moyens en personnel.....	6
1.2.6. La formation .....	6
<b>2. L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE.....</b>	<b>7</b>
2.2. Évolution de la crémation en France .....	10
2.3. Analyse du registre des crémations .....	11
2.3.1. Evolution du nombre annuel de crémations .....	11
2.3.2. Évolution mensuelle de nombre de crémations.....	12
2.3.3. Répartition des crémations par sexe .....	13
2.3.4. Opérateurs et origines des crémations .....	14
2.3.5. Destination des cendres.....	15
2.3.6. Les cérémonies au crématorium.....	15
2.4. Autres indicateurs de qualité.....	15
2.4.1. Cérémonie du Souvenir .....	15
2.4.1. Registre d'appréciation du service .....	16
2.4.1. Les journées portes ouvertes ou invitations aux opérateurs funéraires .....	16
2.4.2. Les cérémonies personnalisées .....	16
2.4.3. Les enquêtes de satisfaction des familles .....	17
2.4.4. Registre d'appréciation du service.....	20
2.4.5. La communication .....	20
2.4.6. La visibilité WEB.....	20
2.4.1. Protection du travailleur isolé (PTI) .....	21
2.4.1. La collecte des déchets métalliques.....	22
2.4.2. Compte rendu technique.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>3. L'ANALYSE FINANCIERE DE L'ACTIVITE.....</b>	<b>26</b>
3.1. Les tarifs pratiqués.....	26
3.1.1. La révision des tarifs .....	26
3.1.2. Les tarifs des prestations du service public.....	26
3.2. Compte de résultat .....	27
3.2.1. Les règles comptables.....	27
3.2.2. Compte de résultat .....	27
3.3. Commentaires du compte de résultat.....	28
3.3.1. Activité et chiffre d'affaires .....	28
3.3.2. Charges d'exploitation .....	29
3.3.3. Les services extérieurs .....	32
3.4. Compte rendu bilanTiel sur les biens et immobilisations .....	36
3.4.1. Etat de variation de patrimoine .....	36
3.5. Engagements financiers.....	37
3.5.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité.....	37
3.5.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels .....	37

<b>4. PERSPECTIVES 2024.....</b>	<b>38</b>
<b>ANNEXE 1 : TABLEAUX DES IMMOBILISATIONS</b>	<b>39</b>
<b>ANNEXE 2 : ATTESTATION DE CONFORMITE</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE 3 : INVENTAIRE (EVOLUTION DU MATERIEL EXPLOITE)</b>	<b>41</b>
<b>ANNEXE 4 : LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT®</b>	<b>47</b>

# 1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

## 1.1. LES CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

### 1.1.1. Objet et étendue de la délégation

Les prestations, objet de la délégation de service public, portent sur :

- La conception et la construction d'un crématorium et de ses équipements,
- La gestion et l'exploitation du crématorium qui comprend notamment :
  - L'accueil et l'information du public,
  - Le maintien en parfait état de fonctionnement et de propreté des ouvrages et des équipements,
  - Le respect des normes sanitaires et sécuritaires,
  - Le renouvellement des installations,
  - L'approvisionnement en énergie et en fluides,
  - La perception des recettes auprès des usagers.

### 1.1.2. Autorité délégante

Communauté d'agglomération du Grand Guéret.

### 1.1.3. Déléataire

Suite à l'avenant n°1 et l'obtention de l'habilitation le 25 juillet 2017 :

OGF

Société par actions simplifiée au capital de 40.904.385 €

RCS Paris B 542 076 799

Siège social : 31, rue de Cambrai – 75019 Paris

Habilitation n°24-75-0001

### 1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants



### 1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat

Contrat de délégation de service public, par voie de concession, d'une durée de trente ans et prenant effet à compter de la mise en exploitation du crématorium, soit le 2 août 2017, et jusqu'au 1<sup>er</sup> août 2047.

## 1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

### 1.2.1. Les services fournis

Conformément au contrat de délégation, le délégataire assure les missions principales suivantes :

- La réception des cercueils,
- La vérification du dossier administratif de crémation et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans le four,
- L'accueil des familles et du public,
- La mise à disposition d'une salle de cérémonie et/ou de recueillement,
- L'organisation des cérémonies à la demande des familles ou de leur mandataire,
- La tenue des registres légaux,
- La crémation des cercueils,
- La pulvérisation des cendres,
- La fourniture des réceptacles nécessaires pour recueillir les cendres s'ils ne sont pas fournis par la famille ou son mandataire,
- Le recueil des cendres dans un réceptacle qui sera remis à la personne qui a pourvu aux funérailles,
- L'information des familles sur les modalités de remise d'urne,
- La conservation provisoire des urnes selon la réglementation en vigueur,
- La crémation, à titre gratuit, des corps des défunts placés dans les cimetières des communes membres de la Collectivité lorsqu'il n'existe aucune opposition connue ou présumée à l'opération,
- La tenue des cérémonies à la demande de la famille ou de son mandataire.

### 1.2.2. Les installations

Le crématorium comprend :

- Des locaux ouverts au public avec :
  - Un hall d'accueil, d'attente et un espace de convivialité des familles,
  - Une salle de cérémonie et une salle de remise d'urne,
  - Une salle de visualisation de l'introduction du cercueil,
  - Des sanitaires.
- Des locaux techniques à l'usage exclusif du personnel du crématorium avec :
  - Une salle d'introduction du cercueil,
  - Un local abritant les équipements de crémation,
  - Un local de dépôt provisoire des urnes,
  - Les couloirs de circulation,
  - Les locaux et sanitaires du personnel.

### 1.2.3. Le partage des charges entre le délégataire et le délégant

Les charges sont supportées en totalité par le délégataire.

Le terrain d'assiette de la concession est mis à la disposition du délégataire par le délégant pendant toute la concession.

### 1.2.4. Les horaires d'ouverture

Selon l'article 4 du règlement intérieur, l'ouverture, au public du crématorium, à l'exception des jours fériés, est assurée du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30, puis de 13h45 à 17h.

Les horaires d'accueil des familles et de crémation sont les suivants :

Horaire de cérémonie	Heure de crémation
8h30	9h00
10h30	11h00
14h00	14h30
16h00	16h30

Dans le cas exceptionnel de très forte mortalité, ces horaires peuvent être élargis après autorisation spécifique du Grand Guéret.

Ces horaires sont ceux appliqués pendant l'année 2023. Cependant, le Règlement Intérieur ayant été modifié, de nouveaux horaires seront appliqués en 2024

### 1.2.5. Les moyens en personnel

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

// [Redacted text]

[Redacted text]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

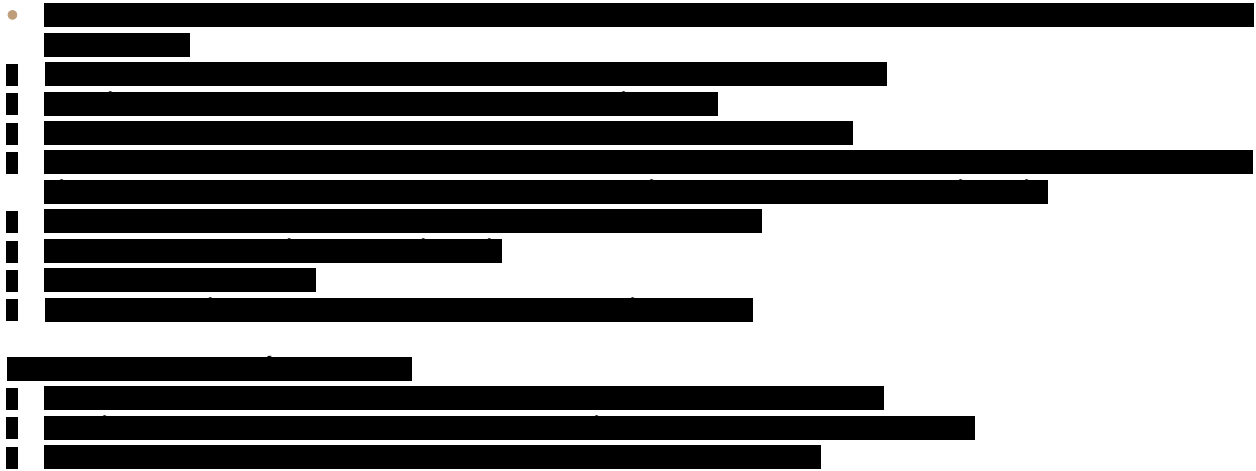
[Redacted text]

[Redacted text]

### 1.2.6. La formation, les accidents du travail et les observations

#### La formation

[Redacted text]



#### Les accidents du travail

[Redacted]

#### Les observations

Néant pour 2023

## 2. L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

### 2.1. EVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE

Au 1er janvier 2024, la **France compte 68,4 millions d'habitants**, soit 0,3 % de plus qu'un an auparavant. 66,1 millions résident en France métropolitaine et 2,2 millions dans les cinq départements d'outre-mer.

En 2023, **678 000 bébés sont nés** en France. C'est **6,6 % de moins qu'en 2022** et près de 20 % de moins qu'en 2010, année du dernier pic des naissances. L'indicateur conjoncturel de fécondité s'établit à 1,68 enfant par femme en 2023, après 1,79 en 2022. Depuis la Seconde Guerre mondiale, cet indicateur n'a jamais été aussi bas hormis en 1993 et 1994.

L'âge moyen à la maternité est de 31 ans, le même qu'en 2022 (il était de 29,5 ans il y a 20 ans).

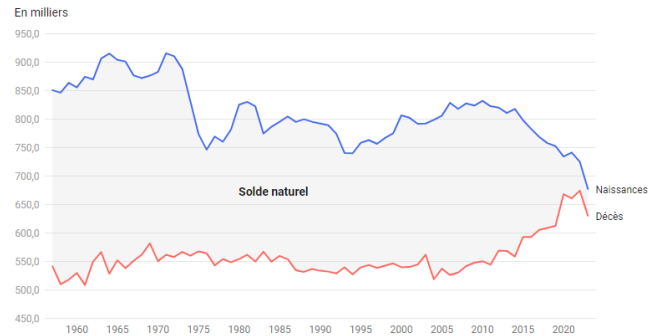
**631 000 personnes sont décédées** en France, soit **6,5 % de moins qu'en 2022**. Cette baisse fait suite à trois années de forte mortalité, due notamment à l'épidémie de Covid-19.

L'espérance de vie à la naissance est de 85,7 ans pour les femmes et 80,0 ans pour les hommes. Elle dépasse ainsi les niveaux de 2019, avant Covid.

Pour 2023, le **solde naturel**, différence entre les nombres de naissances et de décès enregistrés sur l'année, est de +47 000, **au plus bas** niveau depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale.

En baisse régulière depuis 2007, le solde naturel a chuté en 2020 sous l'effet d'une baisse des naissances, mais surtout d'une forte hausse des décès due à la pandémie de Covid-19.

Depuis, il est resté à un niveau bas. Il s'était légèrement redressé en 2021 sous l'effet d'un rebond des naissances, mais il a diminué en 2022, les décès restant à un niveau élevé. Le solde naturel baisse de nouveau en 2023, les naissances diminuant en effet plus fortement que les décès.



Données provisoires pour l'année 2023.  
Lecture : En 2022, en France, 725 997 bébés sont nés et 675 122 personnes sont décédées.  
Champ : France hors Mayotte jusqu'en 2013 et France à partir de 2014.

Figure 1: Évolution du solde naturel depuis 1957 affichant l'important déficit de naissances depuis une dizaine d'année.

### **Forte baisse de la mortalité en 2023**

Le nombre de décès est estimé à **631 000 pour 2023**. C'est 44 000 de moins (-6,5 %) qu'en 2022, année marquée par un regain de la pandémie de Covid-19 avec le variant Omicron, trois périodes de fortes chaleurs et une épidémie de grippe hivernale précoce en fin d'année. Le pic de décès en décembre 2022 est le troisième pic le plus élevé sur toute la période de 2020 à 2022, après ceux constatés lors des deux premières vagues de Covid-19 de 2020 (en avril et en novembre).

Début 2023, l'épidémie de grippe s'est poursuivie, mais avec une intensité moindre et les épisodes caniculaires de l'été ont été nettement moins soutenus.

Avec l'**arrivée des générations du baby-boom** à des âges de forte mortalité, le nombre de décès a tendance à augmenter plus vite sur les dix dernières années (+0,7 % par an en moyenne entre 2004 et 2014, puis +1,9 % entre 2014 et 2019). L'augmentation de la mortalité a cependant été sans commune mesure en 2020 du fait des pics de mortalité lors des deux premières vagues de la pandémie et les décès sont restés à un niveau élevé en 2021 et 2022.

En 2023, le taux de mortalité infantile est de 4,0 décès pour 1 000 naissances vivantes. Après avoir reculé très fortement au cours du vingtième siècle, ce taux ne baisse plus depuis 2005.



### **L'espérance de vie des hommes atteint 80 ans pour la première fois**

L'espérance de vie reflète les conditions de mortalité de l'année ; elle avait fortement chuté en 2020, du fait de la crise sanitaire, et était restée inférieure à son niveau de 2019 les deux années suivantes. **En 2023, elle atteint un niveau supérieur à son niveau pré-pandémique.**

En 2023, l'espérance de vie à la naissance s'élève à 85,7 ans pour les femmes et atteint, pour la première fois, 80,0 ans pour les hommes. Par rapport à 2022, elle est en hausse de 0,6 an pour les femmes et de 0,7 an pour les hommes. Elle était en moyenne de 0,2 par an depuis le début du siècle.

L'espérance de vie à 60 ans augmente fortement aussi entre 2022 et 2023 et retrouve un niveau supérieur à celui de 2019 : elle est de 27,9 ans pour les femmes (soit +0,1 an par rapport à 2019) et de 23,7 ans pour les hommes (+0,3 an).

Depuis le milieu des années 1990, l'espérance de vie à la naissance croît moins vite pour les femmes que pour les hommes, réduisant ainsi l'écart entre les deux sexes. Il est désormais de 5,7 ans.

### **En France, comme dans l'Union européenne, une personne sur cinq a 65 ans ou plus**

Au 1er janvier 2024, en France, 21,5 % des habitants ont 65 ans ou plus.

Cette proportion augmente depuis plus de trente ans et le vieillissement de la population s'accélère depuis le milieu des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des générations nombreuses du baby-boom dont les plus anciennes auront 78 ans en 2024.

Les personnes âgées de **75 ans ou plus représentent désormais une personne sur dix** en France (10,4 %) et leur part est en forte augmentation (9,0 % en 2013).

La pyramide des âges (figure 2) montre la répartition de la population par sexe et âge en 2024. La courbe 2019 (en orange) montre un nombre de personnes de 45 ans et plus, beaucoup plus important qu'en 2004 (courbe violette), mais aussi le recul du nombre de naissances par rapport à 2004 à la base de la pyramide.

Symboles d'engagement familial, les mariages, au nombre de 242 000 en 2023 (235 000 entre personnes de sexe différent et 7 000 entre personnes de même sexe), se maintiennent à un niveau élevé. Le nombre de Pacs conclus en 2022 se stabilise à près de 210 000. Ces niveaux s'expliquent en partie par un rattrapage des unions reportées pendant la pandémie et la croissance régulière du nombre de Pacs.

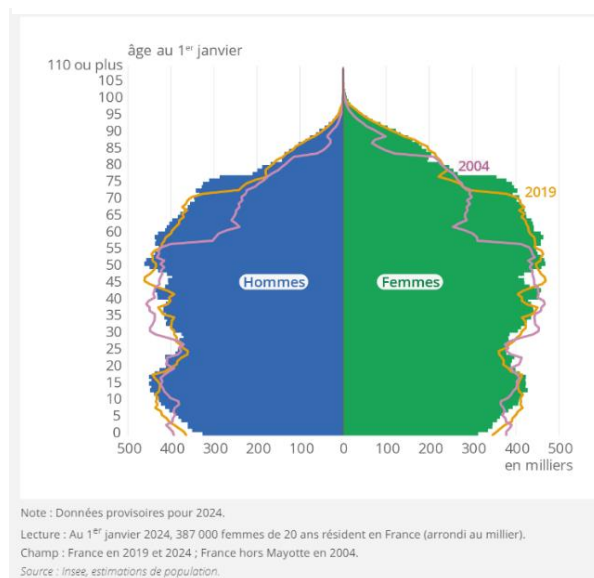
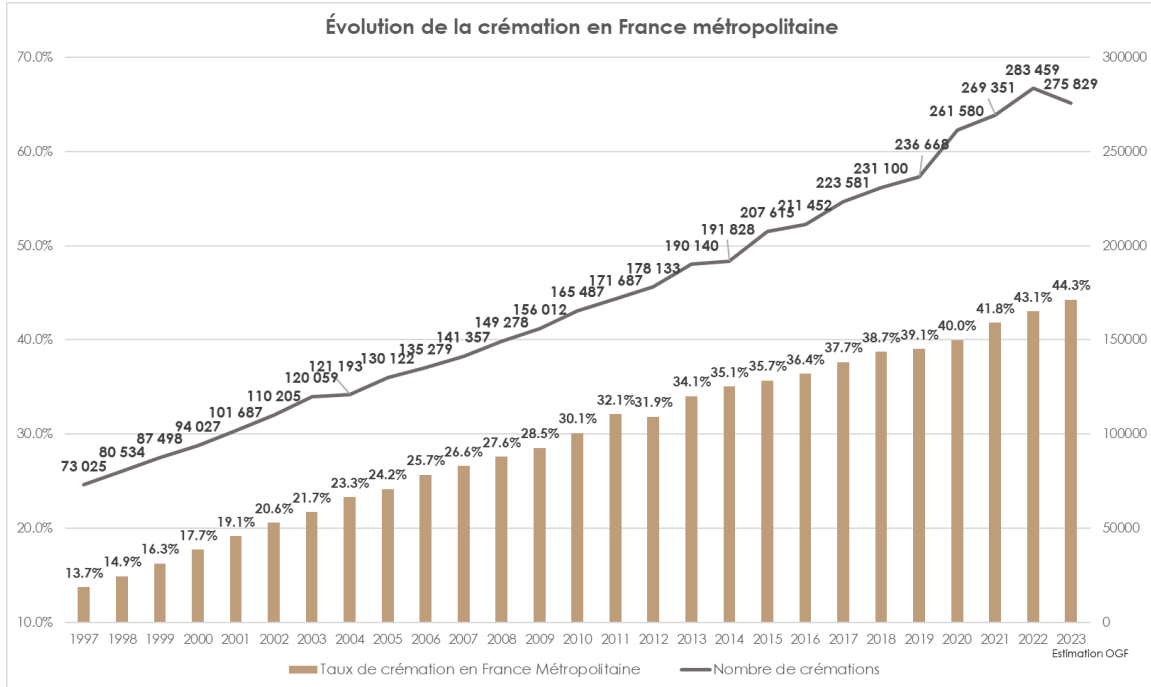


Figure 2 : Pyramide des âges 2024

## 2.2. ÉVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE



Pour l'année 2023, OGF envisage une nouvelle progression du taux de crémation nationale supérieur à 1 point pour atteindre à minima 44.3% des obsèques.

La chute de la mortalité 2023 (-6.5%) entraîne mécaniquement une baisse du nombre de crémations estimées au niveau national malgré la progression de la part des crémations.

## 2.3. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS

L'exploitation du système de réservation [REDACTED] a permis de procéder aux analyses suivantes :

### 2.3.1. Evolution du nombre annuel de crémations

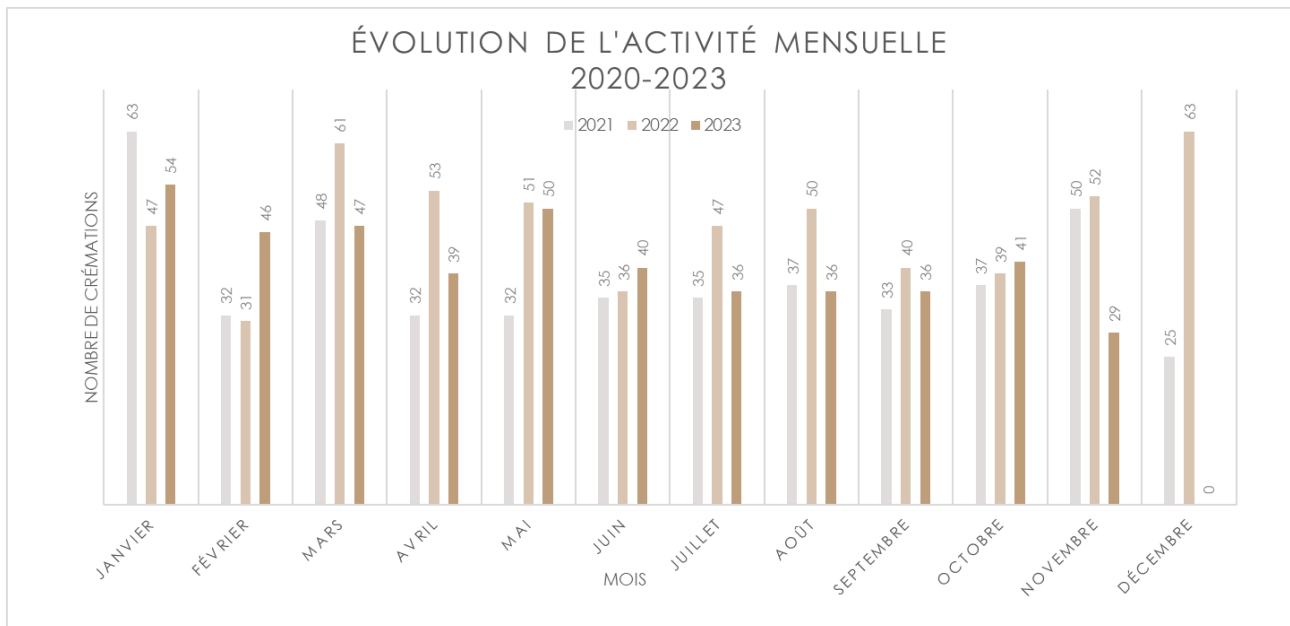
Le nombre de crémations réalisées au cours de l'année 2023 est de 468 : nous notons une diminution de 18%. Cette diminution est à impacter sur le fait qu'à compter du 24 novembre 2023 et jusqu'à janvier 2024, le crématorium a été contraint de fermer pour des raisons techniques, gelant donc l'activité du mois de décembre.

Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2017	135	-
2018	360	167%
2019	417	15.8%
2020	454	8.9%
2021	459	1.1%
2022	570	24%
<b>2023</b>	<b>454</b>	<b>-20%</b>

Répartition par types de crémation		
Prestations	2022	2023
Adultes	567	450
Enfants de moins d'un an	2	4
Enfants de plus d'un an	0	0
<b>Sous-total</b>	<b>569</b>	<b>454</b>
Exhumations (collectivité)	0	0
Exhumations (famille)	1	6
<b>Sous-total</b>	<b>1</b>	<b>460</b>
Pièces anatomiques	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>460</b>

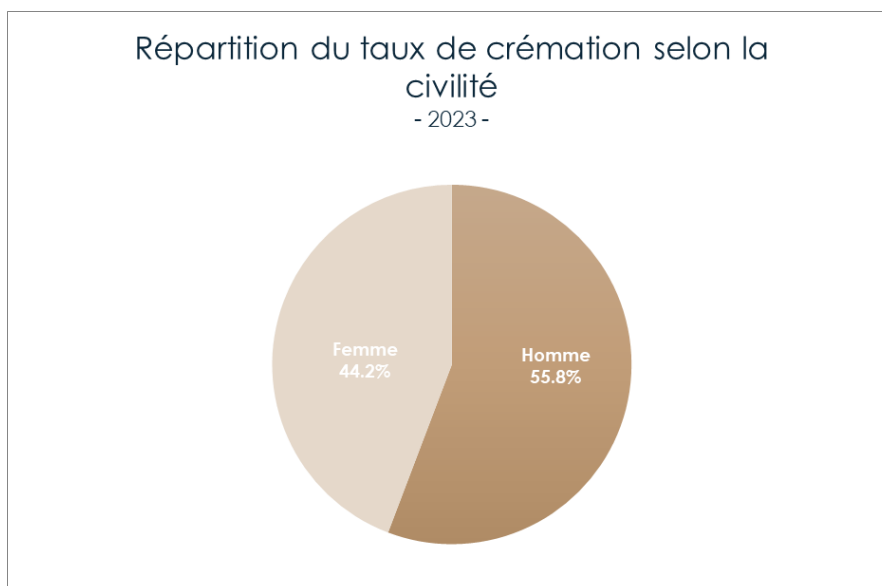
### 2.3.2. Évolution mensuelle de nombre de crémations

Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)						
Mois	2021		2022		2023	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	63	63	47	47	54	54
Février	32	95	31	78	46	100
Mars	48	143	61	139	47	147
Avril	32	175	53	192	39	186
Mai	32	207	51	243	50	236
Juin	35	242	36	279	40	276
Juillet	35	277	47	326	36	312
Août	37	314	50	376	36	348
Septembre	33	347	40	416	36	384
Octobre	37	384	39	455	41	425
Novembre	50	434	52	507	29	454
Décembre	25	459	63	570	0	454
<b>TOTAL</b>	<b>459</b>		<b>570</b>		<b>454</b>	



### 2.3.3. Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité selon la civilité				
Mois	Adultes		Enfants	Exhumations
	Hommes	Femmes		
Janvier	31	23		
Février	23	23		4
Mars	23	24		
Avril	25	14		
Mai	28	21	1	
Juin	22	17	1	
Juillet	21	14	1	
Août	18	18		
Septembre	22	13	1	
Octobre	21	20		1
Novembre	17	12		1
Décembre	0	0		
Total	251	199	4	6
	450			
Proportions	55.8%	44.2%		
	100.0%			



### 2.3.4. Opérateurs et origines des crémations

Répartition des crémations selon l'entreprise de Pompes Funèbres (Hors pièces anatomiques )			
Opérateurs funéraires	2022	Nombre de défunts	2023
OTT	16.8%	78	17.2%
OGF (PFG / Roblot/ Dignité Funéraire)	12.3%	52	11.5%
HERVE SAUVESTRE RACHEL JOUANNY POMPES FUNEBRES TIX	9.1%	37	8.1%
XAVIER MAQUIN	8.9%	51	11.2%
BRUNO BESSE	5.8%	19	4.2%
POMPES FUNEBRES ALAIN JUILLET	5.6%	15	3.3%
POMPES FUNEBRES CHALUMEAU	3.5%	23	5.1%
BUSSIERE FLEURS	3.0%	9	2.0%
Autres opérateurs	34.9%	170	37.4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>454</b>	<b>100.0%</b>

Répartition des crémations par commune de décès			
Commune de décès	2022	Nombre de défunts	2023
GUERET	24.21%	120	26.43%
Autres communes de la Communauté d'agglomération du Grand Guéret	15.09%	9	1.98%
SAINT FEYRE	12.28%	48	10.57%
LIMOGES	9.12%	48	10.57%
AJAIN	1.75%	14	3.08%
MONTLUCON	0.88%	7	1.54%
Autres communes hors Communauté d'agglomération du Grand Guéret	36.67%	208	45.81%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>454</b>	<b>100%</b>

Répartition des crémations par domicile du défunt			
Commune de domicile	2022	Nombre de défunts	2023
GUERET	10.88%	59	13.00%
Autres communes de la Communauté d'agglomération du Grand Guéret	8.25%	28	6.17%
AJAIN	2.81%	11	2.42%
SAINT FEYRE	2.28%	11	2.42%
LIMOGES	1.05%	2	0.44%
Autres communes hors Communauté d'agglomération du Grand Guéret	74.74%	343	75.55%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>454</b>	<b>100%</b>

### 2.3.5. Destination des cendres

Destination des cendres - 2023 -	
Destination	Part
Dispersion	47.4%
Cavurne & Scellement	34.6%
Columbarium	15.9%
Remise famille ou PF ou conservée	2.2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Destination des cendres - 2022 -	
Destination	Part
Dispersion	42.5%
Cavurne & Scellement	42.3%
Columbarium	14.4%
Remise famille ou PF ou conservée	0.9%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### 2.3.6. Les cérémonies au crématorium

Sur les 454 crémations réalisées en 2023, 380 d'entre elles ont été précédées d'une cérémonie, soit 83.70%.

## 2.4. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

### 2.4.1. Cérémonie du Souvenir

Rappelons que pour le Temps de Mémoire, toutes les familles reçues au crématorium au cours de l'année écoulée sont conviées à participer à cette cérémonie d'hommage aux défunts qui s'accompagne d'une projection d'images, de vidéos et de lectures de textes et poèmes.

Des témoignages de familles, d'associations et de professionnels en lien avec le milieu médical et le deuil viennent également apporter des éléments de réflexion sur le vécu des proches lors d'un décès et le travail du deuil.

Un Temps de mémoire a eu lieu le 25 novembre 2023 au crématorium de Guéret, entre 25 à 30 personnes sont venues pour se recueillir.





#### **2.4.2. Registre d'appréciation du service**

Un registre des appréciations est mis à la disposition des familles dans le hall d'accueil du crématorium. Il permet de recueillir les appréciations, remarques et suggestions relatives à la qualité du service et des prestations proposés et exécutés lors de la crémation.

Il convient de préciser que ce registre est utilisé également comme un registre du souvenir sur lequel sont laissés des messages de sympathie destinés aux défunts et familles.

Les remarques constatées font état du professionnalisme du personnel, de l'accueil parfait ainsi que de la convivialité des lieux.

Des questionnaires permettent également d'évaluer différents critères du crématorium. La synthèse des résultats est disponible ci-dessous.

#### **2.4.3. Les journées portes ouvertes ou invitations aux opérateurs funéraires**

Sans objet en 2023

#### **2.4.4. Les cérémonies personnalisées**

La mission des équipes d'OGF au quotidien est de rendre Hommage aux mémoires des défunts et de permettre aux proches d'exprimer leur sentiment au travers d'une cérémonie personnalisée qui restera dans leur souvenir comme un moment apaisant d'accompagnement de leur être cher.

Le personnel du crématorium de Guéret est en mesure de préparer et réaliser des cérémonies personnalisées mais ce n'est pas l'usage sur ce site.

En effet, les opérateurs funéraires ont pour habitude d'assurer eux-mêmes le temps de recueillement à fortiori s'il s'agit d'une cérémonie personnalisée.



## 2.5. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION DES FAMILLES

### 2.5.1. Enquête de satisfaction Init

Jusqu'au 1<sup>er</sup> premier trimestre 2023, la société INIT a évalué la satisfaction des usagers du crématorium, par le biais des enquêtes de satisfaction auxquelles les familles ont répondu par voie postale.

La restitution du 1<sup>er</sup> trimestre 2023 des résultats du crématorium est présentée ci-après :

### Synthèse des résultats

Niveau	
Excellent	≥ 95%
Très bon	de 90% à 94,9%
Bon	de 85% à 89,9%
Moyen	de 80% à 84,9%
Mauvais	< 80%

Evolution (+/- 5 points)	
▶ Stable	
▲ Hausse	
▼ Baisse	

	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	CUMUL 2023	Rappel 2022	Evolution (2023 /2022)
Nombre de questionnaires	28	-	-	-	28	156	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	96,4%	-	-	-	96,4%	98,7%	▶
L'accueil	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	-	-	-	100,0%	99,3%	▶
Le confort des locaux	100,0%	-	-	-	100,0%	99,4%	▶
L'hommage lors de la remise des cendres	100,0%	-	-	-	100,0%	99,3%	▶
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	100,0%	-	-	-	100,0%	95,0%	▶

### 2.5.2. La nouvelle démarche relationnelle d'OGF vis-à-vis des familles

Depuis avril 2023, OGF a mis en place pour ses crématoriums un outil développé par la société Critizr, qui permet aux familles d'évaluer directement leur satisfaction sur leur smartphone ou leur ordinateur, et transformer cette démarche de mesure en une démarche relationnelle.

### 2.5.3. Les indicateurs de satisfaction Critizr (Goodays)


7 jours après la date de crémation le représentant de la famille du défunt reçoit un lien l'invitant à répondre à un questionnaire de satisfaction en ligne relatif à sa venue au crématorium.

Le délai de 7 jours permet à la famille d'avoir passé le temps d'émotion relatif au départ du défunt et de pouvoir répondre plus sereinement au questionnaire. Les précédentes enquêtes papier étaient remises aux familles lors de la remise des cendres et cela mettait autant mal à l'aise les familles que le personnel du crématorium.

Les réponses sont collectées de manière transparente par l'application, sans intervention possible sur les résultats.

Cette solution digitale permet de mettre fin aux enquêtes papiers et être ainsi en adéquation avec la démarche en faveur de l'environnement voulue par le groupe OGF.

## Le questionnaire de satisfaction Famille dématérialisé

- |  |   |
|--|---|
| 1. Avez-vous été globalement satisfait(e) de votre recueillement au crématorium ?  | ☆☆☆☆☆   |
| 2. Au moment d'organiser les obsèques, avez-vous reçu toutes les explications nécessaires pour organiser votre hommage ? | Oui / Non   |
| 3. Avez-vous été contacté par notre crématorium avant votre venue ?  | Oui / Non   |
| 4. Avez-vous pu accéder facilement au crématorium ?  | Oui / Non   |
| 5. Avez-vous été satisfait(e) de l'accueil qui vous a été réservé lors de votre venue ?                                  | ☆☆☆☆☆   |
| 6. Le recueillement a-t-il été fait par votre opérateur funéraire ou le crématorium ?                                    | Opérateur / Crématorium   |
| 7. Avez-vous été satisfait de l'hommage rendu à votre défunt ?   | ☆☆☆☆☆   |
| 8. Avez-vous été satisfait(e) du temps de recueillement lors de la remise de l'urne ?                                    | ☆☆☆☆☆   |
| 9. La dispersion des cendres a-t-elle été organisée par le crématorium ?   | Oui / Non   |
| 10. Avez-vous été satisfait du temps de recueillement lors de la dispersion des cendres ?                                | ☆☆☆☆☆   |
| 11. Recommanderiez-vous ce crématorium à vos proches ?   |  |

Les familles sont libres de répondre aux questions qu'elles souhaitent.

Le questionnaire est composé de questions graduées (de 1 à 5 étoiles selon le niveau de satisfaction de la famille), ainsi que de questions à réponses plus fermées. Certaines réponses peuvent faire l'objet de questions complémentaires afin de préciser les premières évaluations saisies.

Dans un souci permanent d'amélioration continue, le groupe OGF a souhaité que cet outil puisse dorénavant instituer un dialogue direct entre l'équipe du crématorium et les familles. A l'issue du questionnaire la famille du défunt peut envoyer un message à l'équipe du crématorium afin d'engager un dialogue sur un sujet de son choix ou simplement communiquer sur son retour du temps d'accueil et d'hommage au crématorium .

Ce dialogue permet également une meilleure pédagogie aux familles vis-à-vis des périmètres d'action des différents intervenants sur l'ensemble du parcours de crémation du défunt, et pour le groupe OGF, le cas échéant, de mettre en place des actions correctives afin qu'un incident ne puisse plus se reproduire.

Chaque mois, la direction du crématorium dispose d'un rapport détaillé automatiquement généré par la plateforme et pouvant être transmis à l'Autorité Déléguée.

Ci-dessous la restitution des principaux indicateurs de satisfaction des familles au travers de plusieurs critères :

### 2.5.3.1. La note de relation client

La note de relation client, mesure l'appréciation par les familles de l'engagement des équipes dans la démarche d'écoute clients à travers un triptyque de critères tel que :

- ✔ Le taux de réponses aux messages et évaluations des familles
- 🕒 Le délai moyen de réponses aux messages des familles (48h ouvrées maximum)
- 😊 L'évaluation de la qualité des réponses par les familles ayant souhaité échanger directement avec l'équipe du crématorium



### 2.5.3.2. La note de satisfaction client

La note de satisfaction est une mesure clé du service rendu aux familles.

#### Satisfaction client

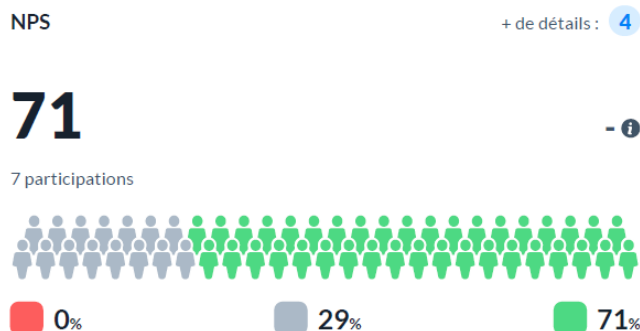


### 2.5.3.3. La note NPS (Net Promoter Score), la recommandation client

La NPS est un outil qui mesure sur une échelle de 0 à 10, la prédisposition de la famille à recommander le service funéraire du crématorium à un proche.

Le score est calculé sur la base des réponses données à la question « Recommanderiez-vous cet établissement à vos proches ? ». Selon la notation, un statut NPS est attribué :

- 🔴 Détracteur (échelle de 0 à 6) ;
- 🔵 Passif (échelle de 7 à 8) ;
- 🟢 Promoteur (échelle de 9 à 10).



#### 2.5.4. Registre d'appréciation du service

Un registre des appréciations est mis à la disposition des familles et du public dans le hall d'accueil du crématorium. Il permet de recueillir les appréciations, remarques et suggestions relatives à la qualité du service et des prestations proposés et exécutés lors de la crémation.

La qualité de l'accueil et des cérémonies d'hommage, le savoir-faire, la discrétion et la gentillesse de l'équipe du crématorium sont régulièrement évoqués dans ce registre.

Il convient de préciser que ce registre est utilisé également comme un registre du souvenir sur lequel sont laissés des messages de sympathie destinés aux défunts et familles.

#### 2.5.5. La communication

Une plaquette d'information sur le crématorium est mise à la disposition des opérateurs funéraires, des familles et du public. Elle présente les coordonnées, les horaires d'ouverture du crématorium et un plan d'accès à celui-ci.

Les services liés à l'accueil et à l'organisation des cérémonies sont également présentés ainsi que les différents choix qui s'offrent aux familles quant à la destination des cendres.

Cette plaquette permet ainsi de répondre aux besoins d'information des familles et contribue à mieux faire connaître le crématorium ainsi que les services proposés par ce dernier.

#### 2.5.6. La visibilité WEB

##### 2.5.6.1. Les recherches sur Google

Plus de 90% des recherches sur internet se font par le portail de Google.

Pour les crématoriums dont OGF détient la propriété de la fiche GMB (Google My Business), qui s'affiche sur la droite de l'écran des résultats de recherche d'un ordinateur ou en premier sur un smartphone, OGF recueille les données de flux web avec l'établissement.

Ci-dessous les volumes d'interactions avec la fiche du crématorium.

Intéactions Google 2023	Crématorium de Gueret
Recherche Google - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un mobile	2 651
Recherche Google - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un ordinateur	960
Google Maps - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un mobile	1 080
Google Maps - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un ordinateur	311
Appels : Nombre d'interactions avec le bouton "Appeler" de votre fiche d'établissement	215
Itinéraire : Nombre de demandes d'itinéraire effectuées depuis votre fiche d'établissement	1 538

### 2.5.6.2. La e-réputation sur internet

La réputation d'un établissement sur internet est devenue partie intégrante de la relation qu'un établissement peut avoir avec le public sans même avoir actionné quelque levier de communication de son propre chef. Internet est maintenant devenu pour chacun, le premier contact avec l'établissement et la première occasion de se faire un avis sur celui-ci, bien avant de le connaître parfois, voire sans jamais s'y rendre finalement.

La traduction concrète de cette e-réputation est la note Google de l'établissement ainsi que le suivi des avis donné par le public sur internet. Une note trop peu élevée ou des avis parfois malveillants peuvent fausser une réputation et affecter les collaborateurs de l'établissement.

Il faut en moyenne 4 avis positifs pour faire équilibre à un seul avis négatif.

OGF ne peut empêcher de faire apparaître sur la fiche du crématorium des avis et notes déposés par directement par des internautes, aussi bons ou mauvais soient-ils.

En revanche, OGF s'appuie sur les avis véritables des familles ayant répondu aux questionnaires de satisfaction dématérialisés et leur propose d'en publier le résultat sur Google.

La note de e-réputation Google est également disponible dans le rapport mensuel CritizR.

Au jour de la rédaction de ce rapport la note du crématorium est de 5.0/5.

### E-réputation Google



5,0/5

Basé sur 2 avis reçus

### 2.5.7. Protection du travailleur isolé (PTI)



Figure 3: équipement PTI / /DATI

OGF a toujours été soucieux de la sécurité de ses collaborateurs et a mis en place un certain nombre de mesure afin de prévenir tout accident, notamment en lien avec l'exploitation d'un crématorium. C'est dans ce cadre qu'il a été décidé de mettre à disposition du personnel du crématorium un équipement PTI (Protection du Travailleur Isolé)/DATI (Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé).

Ce dispositif est utilisé par un (ou plusieurs) agent(s) de crématorium « hors de vue et hors d'ouïe » d'autres agents. Il s'agit d'un appareil permettant d'alerter les secours en cas de problème. L'appel peut être déclenché de façon volontaire (accident) ou automatique, en cas de perte de verticalité du travailleur (malaise).

La prestation de télésurveillance associée à ce dispositif est confiée à la société PROSEGUR, spécialisée dans la télésurveillance des personnes, et plus particulièrement dans la gestion d'alarmes transmises au travers de PTI/DATI situé en différents point du territoire français.

### 2.5.8. La collecte des déchets métalliques

Après une crémation, les cendres du défunt sont remises aux proches. Les résidus métalliques (visseries du cercueil, prothèses, etc.) ne se consumant pas lors de la crémation, sont traités et revalorisés dans une filière adaptée, conformément à la réglementation.

En 2023, le montant de la valorisation pour votre établissement s'élève à [REDACTED] € pour [REDACTED] kg de métaux collectés :

- Collecte du 20 /04/2023 : [REDACTED] € pour [REDACTED] kg de métaux collectés
- Collecte du 10/10/2023 : [REDACTED] € pour [REDACTED] kg de métaux collectés

### Une valorisation vertueuse

Conformément à la loi 3DS promulguée en 2022, les fonds issus la valorisation des métaux sont intégralement destinés au financement des obsèques d'indigents ou à des structures d'intérêt général. Sur ce point, OGF a été précurseur puisque bien avant cette réglementation, le Groupe a souhaité reverser l'intégralité des fonds issus de la valorisation à des associations désignées par les autorités délégantes et/ou à la Fondation PFG pour financer des initiatives portant sur les thèmes du deuil et de la fin de vie.

### Les projets solidaires soutenus par la Fondation PFG

Depuis 2009, la Fondation PFG soutient financièrement des structures d'intérêt général qui contribuent à améliorer l'accompagnement des personnes endeuillées, des personnes en fin de vie et de leurs aidants en France. La Fondation est aujourd'hui connue et reconnue des organisations mobilisées sur ces sujets. Chaque année, elles sont près de 150 à répondre à son appel à projets et depuis sa création plus de 750 projets ont été soutenus. Unique Fondation ayant choisi de dédier ses financements au deuil et à la fin de vie, elle est devenue un acteur primordial de la solidarité sur des sujets de société majeurs, qui sont en recherche constante de financement.

### Des soutiens impartiaux et transparents

Pour sélectionner les projets soutenus, la Fondation organise tous les ans, au printemps, un appel à projets. Ce fonctionnement permet de structurer la démarche de financement, d'assurer la transparence et le suivi des soutiens apportés et enfin, d'être visible auprès des organismes d'intérêt général concernés. Les projets sont évalués par des instructeurs professionnels. Ces derniers font des recommandations de soutien, selon des critères impartiaux liés à la vocation de la Fondation et la qualité des projets, pour faciliter les délibérations des décisionnaires.

La Fondation PFG est présidée par Fabian De Lacaze, Directeur marques et communication OGF, et son Comité exécutif est composé de 8 membres : 5 collaborateurs d'OGF et 3 experts extérieurs, spécialistes du deuil et de la fin de vie.

### Sous égide Fondation de France

La Fondation PFG est une entité indépendante dans son fonctionnement et dans le choix des associations qu'elle soutient. Elle compte notamment parmi les 945 fondations sous l'égide de la Fondation de France, le premier réseau de philanthropie sur le territoire national.

La Fondation de France joue un rôle de conseil auprès de la Fondation PFG, elle gère ses comptes, encadre l'éligibilité des dossiers de demande de dons et s'assure du respect du cadre du mécénat.

### Le deuil et la fin de vie est mieux pris en charge en France et sur votre territoire

Dans le cadre du dernier appel à projets (2023), la Fondation PFG soutient [REDACTED] projets partout en France pour un montant total de plus de [REDACTED] €.

Plus particulièrement sur votre territoire, en Nouvelle Aquitaine, la Fondation PFG a versé [REDACTED] euros aux associations ci-dessous :

Départements	Nom de l'association	Titre / Résumé du projet	Étendue d'action géographique	Montants accordés
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

En parallèle de l'appel à projets, la Fondation PFG soutient également des projets d'envergure nationale nécessitant un financement sur plusieurs années. Depuis la fin d'année 2020, la Fondation est engagée à hauteur de [REDACTED] € sur 5 ans auprès d'**Helebor** pour développer la démarche palliative dans toute la France ; à partir de 2023, [REDACTED] bénéficie d'un soutien de [REDACTED] € sur 3 ans pour accompagner les personnes en fin de vie à leur domicile, à travers le développement de réseaux de bénévoles et de professionnels soignants spécialisés en soins palliatifs.

## 2.6. LE COMPTE RENDU TECHNIQUE

### 2.6.1. L'équipement de crémation

[REDACTED]

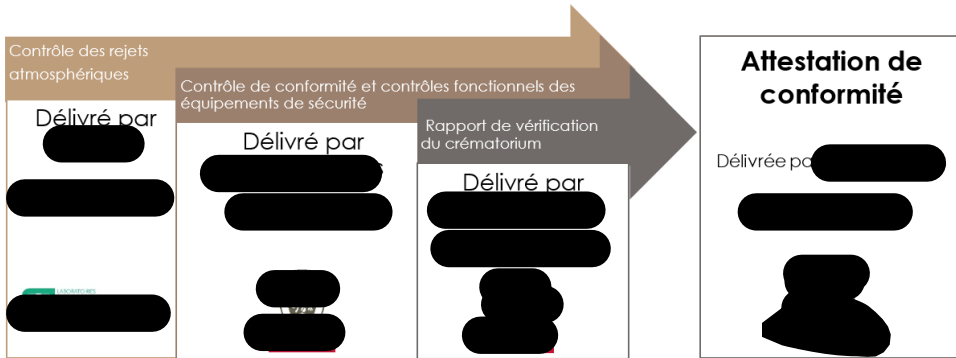
### 2.6.2. Conformité des installations du crématorium

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



[Redacted text block]

[Redacted header]			
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted header]			
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted header]			
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

### 2.6.3. Travaux d'entretien du crématorium

[Redacted text block]

[Redacted header]		
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



Ville site	Référence	Domaine	Date début	Libellé

#### 2.6.4. Programme contractuel d'investissements

Il n'est pas prévu de programme contractuel d'investissements.

## 3. L'ANALYSE FINANCIERE DE L'ACTIVITE

### 3.1. LES TARIFS PRATIQUES

#### 3.1.1. La révision des tarifs

Les tarifs ont été révisés en 2023 selon la formule prévue au contrat.  
L'évolution tarifaire validée et appliquée a été de 20% par rapport à la dernière révision de tarifs.

#### 3.1.2. Les tarifs des prestations du service public

Les tarifs pratiqués en 2023 ont été les suivants :

Prestations	Tarifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2023			2023 non arrondi
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.	Tarifs T.T.C.
<b>FORFAIT CREMATION ADULTE</b>	798.33 €	159.67 €	958.00 €	958.80 €
<i>Incluant le détail ci-dessous :</i>				
Crémation seule	582.50 €	116.50 €	699.00 €	699.60 €
Organisation	55.83 €	11.17 €	67.00 €	67.20 €
Salle de cérémonie 30 minutes	160.00 €	32.00 €	192.00 €	192.00 €
<b>ACTIVITE CREMATION</b>				
<b>CREMATIONS AVEC FAMILLES</b>				
Crémations jeunes enfants de 1 à 12 ans (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	400.00 €	80.00 €	480.00 €	480.00 €
Crémations très jeunes enfants de 0 à 1 an (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	198.33 €	39.67 €	238.00 €	238.80 €
Crémations indigents et ayants-droit (sur présentation d'un certificat de la CCASS) et ayants-droit (personnel mort en service commandé)				
Cercueils hors gabarit standard - plus value	115.00 €	23.00 €	138.00 €	138.00 €
<b>CREMATIONS POST MORTEM</b>				
Crémations restes mortels grand gabarit (famille) crémation d'un corps de moins de 5 ans en cercueil	798.33 €	159.67 €	958.00 €	958.80 €
Crémations restes mortels petit gabarit (famille) crémation d'un corps de plus de 5 ans en cercueil ou reliquaire	400.00 €	80.00 €	480.00 €	480.00 €
Crémations restes mortels grand gabarit (collectivité) crémation d'un cercueil contenant des restes mortels	641.67 €	128.33 €	770.00 €	770.40 €
Crémations restes mortels petit gabarit (collectivité) crémation d'un reliquaire contenant des restes mortels	320.00 €	64.00 €	384.00 €	384.00 €
<b>PIECES ANATOMIQUES</b>				
Pièces anatomiques - petit conteneur (30 kg ou 100 l)	440.83 €	88.17 €	529.00 €	529.20 €
Pièces anatomiques - grand conteneur (60 kg ou 200 l)	883.33 €	176.67 €	1 060.00 €	1 060.80 €
<b>ACTIVITES ANNEXES</b>				
<b>CEREMONIES</b>				
Cérémonie personnalisée fourniture de salle > 30 min avec moyens audiovisuels	145.00 €	29.00 €	174.00 €	174.00 €
<b>GESTION DES CENDRES</b>				
Conservation urnes au-delà 1 mois (/mois sup)	31.67 €	6.33 €	38.00 €	38.40 €
conservation urnes au-delà 1 mois par mois supplémentaire				
Conservation urnes au-delà 3 mois (/mois sup)	55.83 €	11.17 €	67.00 €	67.20 €
conservation urnes au-delà 3 mois par mois supplémentaire				
Dispersion cendres au jardin du souvenir (avec famille) avec intervention du Maître de Cérémonie	95.00 €	19.00 €	114.00 €	114.00 €
Dispersion cendres au jardin du souvenir (ss cérémonie)	45.00 €	9.00 €	54.00 €	54.00 €
<b>AUTRES PRESTATIONS</b>				
Convivialité, collation simple prix par personne, groupe mini 35	7.50 €	1.50 €	9.00 €	9.60 €
Prestation du Maître de Cérémonie	115.00 €	23.00 €	138.00 €	138.00 €
Location de salle de cérémonie seule cérémonies sans crémation	240.83 €	48.17 €	289.00 €	289.20 €







2023	janv.-23	févr.-23	mars.-23	avr.-23	mai.-23	juin.-23
Gaz KWh						

2023	juil.-23	août.-23	sept.-23	oct.-23	nov.-23	déc.-23
Gaz KWh						

Total	2022	2023
Gaz KWh		

00

Var.VAL	Var.%

• **Électricité**

La consommation renseignée correspond aux factures d'électricité du crématorium.

Elle concerne le fonctionnement des équipements des fours et filtrations, de la climatisation, des différents équipements informatiques, des distributeurs de boissons, de l'éclairage du crématorium.

Le coût total de l'électricité pour l'année ressort à **██████** €, soit un coût par crémation de **██████** €.

2023	janv.-23	févr.-23	mars.-23	avr.-23	mai.-23	juin.-23
Electricité KWh						

2023	juil.-23	août.-23	sept.-23	oct.-23	nov.-23	déc.-23
Electricité KWh						

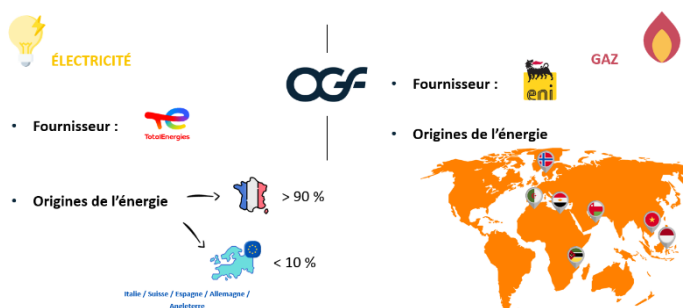
Total	2022	2023
Electricité KWh		

Var.VAL	Var.%

**Focus sur l'évolution des tarifs du gaz et de l'électricité**

Au plus fort de la panique énergétique qui s'était emparée des marchés dès mars 2022 suite au début de la guerre en Ukraine, et sans augurer du possible embrasement ou de la stabilisation du conflit et des marchés, le groupe OGF s'était engagé à garantir des prix stables à ses clients pour les années 2023 et 2024.

OGF avait fait le choix de fournisseurs d'énergie incontournables sur le marché afin d'avoir l'assurance de circuits d'approvisionnement sécurisés et de sources non russes.



**Evolution des tarifs du mégawattheure (Mwh) de Gaz et Electricité de 2021 à début 2024.**

Ci-dessous le comparatif entre les prix du marché et les prix OGF. La ligne bleue reprend le prix moyen journalier sur le marché. La ligne rouge reprend le prix contractualisé par OGF auprès de ses fournisseurs (ENI pour le Gaz, TOTAL ENERGIES pour l'Electricité).

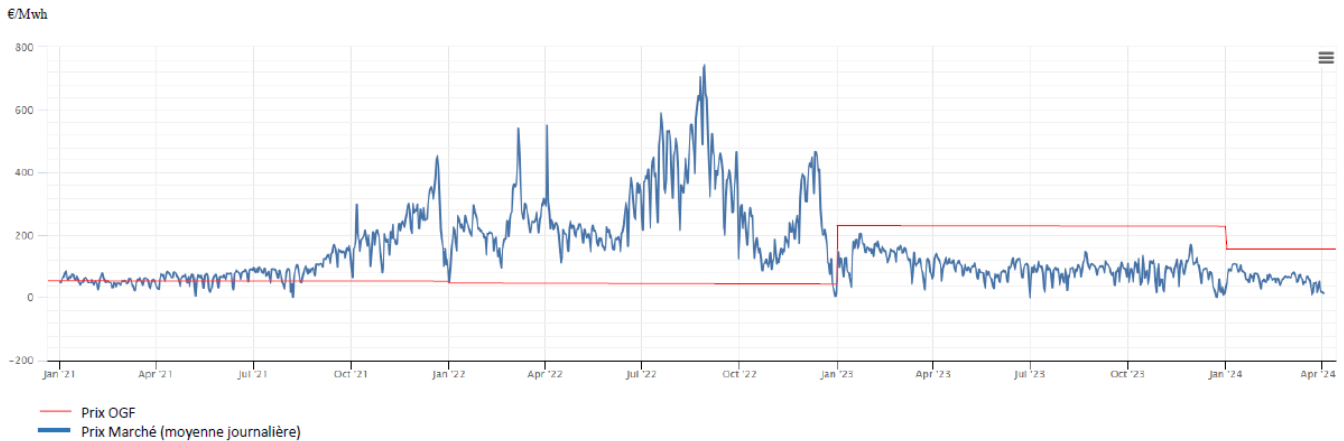
La grandeur de l'écart entre les 2 lignes représente la valorisation journalière de l'avantage ou du désavantage du tarif OGF vis à vis du prix marché potentiellement facturé par un fournisseur.

Nota bene, les prix indiqués ci-dessous n'incluent pas l'inflation des coûts de transports et des taxes nationales qui ne dépendent pas des conditions d'achat d'OGF.

**GAZ :**



**ELECTRICITE :**



**Pour 2022**, OGF avait déjà fixé ses prix d'achat courant 2021 à des tarifs très bas, évitant ainsi les explosions tarifaires de 2022 subies directement par les petites entreprises et collectivités. OGF n'a pas eu à revenir vers les Autorités Déléguées pour ces périodes.

**Les prix unitaires 2023 et 2024** ont été réservés sur les marchés au cours du second trimestre 2022, avant les envolées spéculatives de l'été suivant. Cette fixation de la molécule a permis de revenir en toute transparence vers les Autorités Déléguées afin d'envisager l'impact des coûts 2023-2024 sur l'équilibre financier de la concession.

**En 2023**, la restructuration des approvisionnements en gaz et électricité ont permis au marché de revenir des niveaux tarifaires Mwh proches de ceux engagés par OGF. Toutefois l'inflation des coûts d'acheminement sont venus impacter les prix finaux payés à les entreprises.

**Pour 2024**, les tarifs Mwh sont sur ce printemps exceptionnellement bas car très soumis aux spéculations du marché. De plus, côté taxes, l'Etat a d'ores annoncé un arrêt de plusieurs mesures mises en place au titre du bouclier tarifaire. Sont déjà appliqués, un quasi-doublement (+8€/Mwh) de la TICGN Gaz depuis le 1<sup>er</sup> janvier, ainsi qu'une spectaculaire remontée de la TICFE Electricité de 0.5€/Mwh à 20.50€/Mwh depuis le 1<sup>er</sup> février.

- Fournitures entretien

[Redacted text]

- Fournitures administratives

[Redacted text]

	2022	2023
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

- Achat fournitures exploitation

[Redacted text]

	2022	2023
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

- Achat et élimination réactifs filtration

[Redacted text]

- Equipements opérateurs de crématorium

[Redacted text]

### 3.3.3. Les services extérieurs

- Entretien du bâtiment et extérieurs

[Redacted text]

	2022	2023
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



- Entretien des équipements de crémation et filtration

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

- Contrôles techniques

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted] €

- Assurances

[Redacted text]

### 3.3.3.1. Les autres services extérieurs

- Honoraires (CAC,...)

[Redacted text]

- Publicité

[Redacted text]

- Déplacement, missions, réceptions

[Redacted text]

- Frais postaux et télécoms

[REDACTED]

[REDACTED]

- Frais de siège

[REDACTED]

[REDACTED]

Année [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- Redevance

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

### 3.3.3.2. Impôts et taxes

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

### 3.3.3.3. Charges de personnel

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

	[REDACTED]				[REDACTED]			
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

hors participation

### 3.3.3.4. Charges diverses de gestion courante

- Perte sur écart de règlement

[REDACTED]

- Frais financiers

[REDACTED]

- Valeur nette comptable immobilisations corporelles

[REDACTED]

### 3.3.3.5. Dotation de renouvellement et les dépenses effectives de renouvellement

Les dotations correspondent d'une part aux amortissements de caducité et d'autre part aux amortissements techniques.

Les amortissements de caducité correspondent aux amortissements relatifs aux premiers investissements. Ils sont calculés à partir de la date de leur mise en service sur la durée restante du contrat de concession sur l'ensemble des biens apportés par le délégataire.

Les amortissements techniques sont calculés sur les biens renouvelables ou acquis en cours de contrat.

Le montant des amortissements est issu des états de suivi de gestion des immobilisations tenus par le service comptable. En 2023, son montant s'élève à **87 418 €** contre 84 660 € en 2022.

Le tableau des immobilisations et des amortissements figure en **Annexe 1**.

### 3.3.3.6. Impôt sur les sociétés

[REDACTED]

## 3.4. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

### 3.4.1. Etat de variation de patrimoine

Le montant des acquisitions sur l'exercice 2023 est **31 737 €**.

Num Immo.	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Dotations 2023
01AGC0000002384	ENSEIGNE	23/01/2023	5 880	96	23/01/2031	688
01AGC0000002417	DALLES DE SOL	25/05/2023	8 500	96	25/05/2031	640
01MC00000000869	COMPRESSEUR DE SECOURS PUIS REMPLACEMENT DU COMPRESSEUR	08/09/2023	14 328	120	08/09/2033	447
01AGC0000002490	LICENCE [REDACTED] ET INSTALLATION SUR SITE	25/05/2023	3 028	96	25/05/2031	228
	<b>TOTAL</b>		<b>31 737</b>			<b>2 002</b>

Le tableau des immobilisations et des amortissements est présenté en **Annexe 1**.

#### **3.4.1.1. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et des biens de reprise**

Les biens de retour sont ceux renseignés dans le tableau des immobilisations et des amortissements présentés précédemment.

Il n'y a pas de biens de reprise à l'exception des matériels informatiques et de téléphonie.

#### **3.4.1.2. Programme contractuel d'investissements**

Néant en 2023

### **3.5. ENGAGEMENTS FINANCIERS**

#### **3.5.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité**

Conformément aux dispositions de la convention de délégation, une caution bancaire a été constituée auprès du [REDACTED].

Le montant de la caution est de 10 000 €. Celle-ci a été déposée le 8 décembre 2017.

Par ailleurs, une garantie à première demande de 50 000 € avait été déposée le 26 juin 2017 et levée le 31 août 2017.

#### **3.5.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels**

[REDACTED]

## 4. PERSPECTIVES 2024

### Réservations en ligne :



### Jardin du Souvenir :

Un nouveau Jardin du Souvenir sera livré début 2024.



**ANNEXE 2 : ATTESTATION DE CONFORMITE**



ANNEXE 3 : EVOLUTION DU MATERIEL EXPLOITE

Lieu	Quantités	Description	État		
			Neuf	Usage	Mauvais état
Accueil attente	8	Cadres photo format A3	x		
Accueil attente	1	poubelle	x		
Accueil attente	4	chaises hautes assise mauve	x		
Accueil attente	1	table haute	x		
Accueil attente	1	tableau	x		
Accueil attente	2	grands vases sphériques fleurs artificielles	x		
Accueil attente	2	grands supports env. 1,5m noirs	x		
Accueil attente	5	fauteuils	x		
Accueil attente	1	fauteuil 2 places	x		
Accueil attente	2	tables basses	x		
Accueil attente	2	grands bacs fleurs artificielles	x		
Accueil attente	1	petit pot en pierre	x		
Accueil attente	1	grand pot en pierre	x		
Accueil attente	1	petite fleur artificielle en pot blanc	x		
Accueil attente	1	élément décoratif fleurs artificielles sur support bois	x		
Accueil attente	1	élément décoratif 5 oiseaux bois sur support bois	x		
Accueil attente	1	élément décoratif mural métal circulaire arbre+colombe	x		
Accueil attente	1	télévision murale	x		
Accueil attente	1	comptoir bois	x		
Accueil attente	1	porte parapluié	x		
Accueil attente	1	extincteur	x		
Accueil attente	1	plan d'évacuation mural	x		
Accueil attente	1	boitier alarme	x		
Accueil attente	12	appliques plafond	x		
Accueil attente	3	blocs climatisation	x		
Accueil attente	2	enceintes plafond	x		
Accueil attente	3	ouvertures VMC plafond	x		
Accueil attente	2	baies vitrées fixes	x		
Accueil attente	2	baies vitrées coulissantes	x		
Accueil attente		porte d'entrée		X	
Extérieurs		Parking public 25 places	x		
Extérieurs		Murs extérieurs	x		
Extérieurs		Charpente	x		
Extérieurs		Eclairage bâtiment, parking, allée et jardin du souvenir	x		
Extérieurs	2	robinets arrivée d'eau	x		
Extérieurs		appliques murales	x		
Extérieurs		Auvent accès technique	x		
Extérieurs		Groupe ventilation ligne de filtration	x		
Extérieurs		Végétation (fleurs, plantations)	x		
Extérieurs		Puit de dispersion (avec galets)	x		
Extérieurs	2	cendriers	x		
Extérieurs	1	poubelle extérieure	x		
Extérieurs		Blocs ventilation	x		
Extérieurs	4	bancs métal	x		
Extérieurs		Boite aux lettres	x		
Extérieurs		Portail électrique	x		

Lieu	Quantités	Description	État		
			Neuf	Usage	Mauvais état
Salle cérémonie	12	grands bancs	x		
Salle cérémonie	2	petits bancs	x		
Salle cérémonie	1	catafalque blanc		x	
Salle cérémonie	4	tableaux	x		
Salle cérémonie	1	plan d'évacuation mural	x		
Salle cérémonie	1	extincteur	x		
Salle cérémonie	2	décoration murale pétales de rose sous verre	x		
Salle cérémonie	1	grande fleur artificielle type orchidée + vase blanc	x		
Salle cérémonie	2	baie vitrées coulissantes	x		
Salle cérémonie	2	stores électriques extérieurs	x		
Salle cérémonie	2	stores manuels intérieur	x		
Salle cérémonie	1	bloc contrôle climatisation	x		
Salle cérémonie	1	porte coulissante vers alcôve + capteur	x		
Salle cérémonie	1	pupitre blanc	x		
Salle cérémonie	1	présentoir blanc	x		
Salle cérémonie	1	téléviseur Philips + télécommande	x		
Salle cérémonie	1	lecteur CD + télécommande	x		
Salle cérémonie	1	lecteur DVD + télécommande	x		
Salle cérémonie	1	Amplificateur audio	x		
Salle cérémonie	1	lecteur USB + télécommande			x
Salle cérémonie	1	switch video	x		
Salle cérémonie	1	caméra	x		
Salle cérémonie	1	petit écran de contrôle	x		
Couloir technique	1	extincteur	x		
Couloir technique	1	Rangement métallique avec 10 étagères	x		
Couloir technique	1	étagère	x		
Couloir technique	1	porte-parapluie	x		
Couloir technique	1	poubelle	x		
Couloir technique	1	patère	x		
Couloir technique	1	boitier alarme intrusion	x		
Couloir technique	1	boitier alarme incendie	x		
Couloir technique	1	porte coulissante vers salle de cérémonie			x
Couloir technique	1	aspirateur cendres	x		
Couloir technique	1	radiateur électrique	x		
Couloir technique	1	paillason	x		
Couloir technique		détecteur + éclairage plafond	x		

Lieu	Quantités	Description	État		
			Neuf	Usage	Mauvais état
Bureau	1	Bureau	x		
Bureau	1	Meuble tiroirs	x		
Bureau	1	Photocopieur/Fax RICOH Aficio MP201	x		
Bureau	1	écran d'ordinateur Dell	x		
Bureau	1	mini unité centrale Dell	x		
Bureau	1	standard téléphonique Alcatel-Lucent	x		
Bureau	1	clavier Dell	x		
Bureau	1	souris Dell	x		
Bureau	1	écran d'ordinateur ViewSonic	x		
Bureau	1	clavier Lenovo	x		
Bureau	1	souris Lenovo	x		
Bureau	1	unité centrale Lenovo	x		
Bureau	1	étiqueteuse Dymo	x		
Bureau	2	télécommandes contrôle climatisation	x		
Bureau	1	lampe de bureau	x		
Bureau	1	chaise de bureau à roulettes	x		
Bureau	3	chaises design	x		
Bureau	2	petites armoires métalliques	x		
Bureau	1	tableau	x		
Bureau	1	porte-manteau	x		
Bureau	1	plante artificielle pot blanc	x		
Bureau	1	radiateur électrique	x		
Bureau	1	horloge murale	x		
Bureau	1	tableau affichage métal	x		
Bureau	1	boite à clés	x		
Bureau	2	blocs casiers plastiques	x		
Bureau	1	poubelle	x		
Bureau	1	boite à pharmacie	x		
Bureau	1	boite sécurité	x		
Bureau	1	défibrillateur	x		
Bureau	1	téléphone portable de sécurité (PTI)	x		
Bureau		éclairage plafond	x		
Local officiant	1	petite armoire métallique	x		
Local officiant	1	patère	x		
Local officiant	1	escabot	x		
Local officiant	1	baie de brassage	x		
Local officiant	1	radiateur électrique	x		
Local officiant	1	diable	x		
Local officiant		éclairage plafond	x		

Lieu	Quantités	Description	État		
			Neuf	Usage	Mauvais état
Sanitaires publics	1	grand miroir	x		
Sanitaires publics	1	meuble 2 vasques	x		
Sanitaires publics	1	sèche-mains	x		
Sanitaires publics	1	poubelle métallique	x		
Sanitaires publics	4	portes savon liquide	x		
Sanitaires publics	2	dérouleurs papier toilette métalliques	x		
Sanitaires publics	2	WC	x		
Sanitaires publics	2	brosses WC	x		
Sanitaires publics	1	radiateur électrique	x		
Sanitaires publics	1	petit évier dans toilettes PMR	x		
Sanitaires publics	1	petit miroir dans toilettes PMR	x		
Sanitaires publics	1	rampe murale dans toilettes PMR	x		
Sanitaires publics		détecteur + éclairage plafond	x		
Salle remise des urnes	1	petit meuble présentoir blanc	x		
Salle remise des urnes	1	grand meuble présentoir blanc	x		
Salle remise des urnes	1	statue visage silence	x		
Salle remise des urnes	1	grande composition florale artificielle bac+galets	x		
Salle remise des urnes	1	fauteuil 2 places	x		
Salle remise des urnes	3	fauteuils	x		
Salle remise des urnes	1	table basse	x		
Salle remise des urnes	1	tableau	x		
Salle remise des urnes	1	grande lampe + abat-jour	x		
Salle remise des urnes	1	radiateur électrique	x		
Salle remise des urnes		détecteur + éclairage plafond	x		
Salle de visualisation	1	téléviseur Philips + télécommande	x		
Salle de visualisation	1	mini-chaîne audio + télécommande	x		
Salle de visualisation	1	petit lampe de bureau	x		
Salle de visualisation	1	table basse carré blanc	x		
Salle de visualisation	1	meuble présentoir blanc	x		
Salle de visualisation	1	support + bougies artificielles	x		
Salle de visualisation	1	petite plante artificielle bambou + pot rouge	x		
Salle de visualisation	1	plante artificielle + pot rouge	x		
Salle de visualisation	1	radiateur électrique	x		
Salle de visualisation		détecteur + éclairage plafond	x		
Stockage urnes	1	Rangement métallique avec 10 étagères	x		
Stockage urnes	2	grandes armoires métalliques	x		
Stockage urnes	1	petite table sur pied	x		
Stockage urnes		éclairage plafond	x		
Local ménage	1	chauffe-eau	x		
Local ménage	1	évier + grille inox	x		
Local ménage		balais	x		
Local ménage		brosses	x		
Local ménage		produits entretien	x		
Local ménage	1	aspirateur	x		
Local ménage		détecteur + éclairage plafond	x		

Lieu	Quantités	Description	État		
			Neuf	Usage	Mauvais état
Local pause	1	table ronde	x		
Local pause	1	petite armoire métallique	x		
Local pause	1	affichage obligatoire	x		
Local pause	1	horloge murale	x		
Local pause	1	patère	x		
Local pause	2	tapis essuie-pieds	x		
Local pause	1	bloc évier + plaques électrique + placard 2 portes	x		
Local pause	1	réfrigérateur	x		
Local pause	1	boite à pharmacie	x		
Local pause	1	cafetière	x		
Local pause	1	micro-onde	x		
Local pause	1	porte-manteau	x		
Local pause	8	chaises pliantes noires	x		
Local pause	1	téléphone sans fil + base Gigaset	x		
Local pause	1	fenêtre double battants	x		
Local pause	1	radiateur électrique	x		
Local pause	1	poubelle	x		
Local pause		éclairage plafond	x		
Sanitaires personnel (WC H/F)	2	WC	x		
Sanitaires personnel (WC H/F)	2	brosses WC	x		
Sanitaires personnel (WC H/F)	2	dérouleurs papier toilette métalliques	x		
Sanitaires personnel (WC H/F)	2	distributeurs savon liquide	x		
Sanitaires personnel (WC H/F)	2	poubelles	x		
Sanitaires personnel (WC H/F)	2	petits lavabos + miroir	x		
Sanitaires personnel (WC H/F)		éclairage plafond	x		
Sanitaires personnel (douches H/F)	2	douches support + pomme	x		
Sanitaires personnel (douches H/F)	2	lavabos + miroir	x		
Sanitaires personnel (douches H/F)	2	patères	x		
Sanitaires personnel (douches H/F)	2	casiers métalliques	x		
Sanitaires personnel (douches H/F)		éclairage plafond	x		
Local introduction	1	chariot élévateur électrique Hygeco	x		
Local introduction	1	table d'introduction ATI	x		
Local introduction	1	caméra	x		
Local introduction		panneau de contrôle d'ouverture porte introduction	x		
Local réserve	1	Rangement métallique avec 10 étagères	x		
Local réserve		Restes de carrelages et plaques chantier	x		
Local réserve		Pièces de rechange four	x		
Local réserve		éclairage par lampe fluorescente	x		

Lieu	Quantités	Description	État		
			Neuf	Usage	Mauvais état
Local technique four		Four CR 2000 XL + filtration simple	x		
Local technique four		Armoire électrique + tapis protection électrique	x		
Local technique four		bloc pulvérisation et refroidissement des cendres	x		
Local technique four	1	Ringard	x		
Local technique four	1	extension bras d'introduction	x		
Local technique four	1	Rangement métallique avec 10 étagères	x		
Local technique four	1	récepteur inox	x		
Local technique four	1	kit de récupération des cendres (seau inox + entonnoir)	x		
Local technique four	2	bacs de récupération de cendres	x		
Local technique four	1	aimant	x		
Local technique four	2	pelles métalliques rouge	x		
Local technique four	1	raclette métallique	x		
Local technique four	1	pelle + balayette plastique	x		
Local technique four	1	jeu de tournevis	x		
Local technique four	2	paires de gants ignifugés	x		
Local technique four	1	patère	x		
Local technique four	2	blouses bleues	x		
Local technique four	2	casques protection	x		
Local technique four		éclairage par lampes fluorescentes	x		
Local technique four	2	bacs récupération pièces métalliques Orthometal	x		
Local technique four	1	grande poubelle + couvercle	x		
Local technique four	1	échelle rétractable	x		
Local technique four	1	pince métallique	x		
Local technique four	1	marteau	x		
Local technique four	1	armoire métallique	x		
Local technique four	1	extincteur	x		
Local électrique		Armoire électrique générale	x		
Local électrique		Bidons glycol vides	x		
Local électrique	1	Extincteur	x		
Local électrique	1	lampe baladeuse	x		
Local électrique		éclairage par lampe fluorescente	x		

**ANNEXE 4 : LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT®**

