

Rapport d'activité

2022

Sommaire

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC	4
1.1. Les caractéristiques générale 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. Déléguataire	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	4
1.2.1. Les services fournis	4
1.2.2. Les installations	5
1.2.3. Le partage des charges entre le déléguataire et le délégant	5
2. LE COMPTE RENDU FINANCIER	6
2.1. Compte de résultat	6
2.1.1. Les règles comptables	6
2.1.2. Le compte de résultat	7
2.2. Commentaires sur le compte de résultat	8
2.2.1. Chiffre d'affaires	8
2.2.2. Charges d'exploitation	8
2.2.3. Équipement des opérateurs de crémation	10
2.3. Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations	14
2.3.1. État de variation de patrimoine	14
2.3.2. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué	14
3. L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	17
3.1. Données statistiques	17
3.1.1. Évolution de la mortalité en France	17
3.1.2. Évolution de la crémation en France	18
3.2. Analyse du registre des crémations	19
3.2.1. Répartition par types de crémation	19
3.2.2. Évolution du nombre annuel de crémations	20
3.2.3. Évolution mensuelle du nombre de crémations	21
3.2.4. Répartition des crémations par sexe	21
3.2.5. Destination des cendres	22
3.2.6. Fréquentation de la salle de cérémonies	22
3.2.7. Provenance des défunts	23
3.3. Autres indicateurs de qualité	24
3.3.1. Cérémonie du Souvenir	24
3.3.2. Registre d'appréciation du service	25
3.3.3. Comité d'éthique	25
3.3.4. La Certification de services Qualicert ®	25
3.3.5. Les enquêtes de satisfaction	25
3.3.6. Élimination des déchets métalliques	26
4. LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	28
4.1. Les faits marquants de l'exercice	28
4.2. Le compte-rendu technique	28
4.2.1. Les horaires d'ouverture	28
4.2.2. Les moyens en personnel	28
4.2.3. La formation	29
4.3. Le compte-rendu financier	30
4.3.1. Les tarifs des prestations du service public	30
4.3.2. La révision des tarifs	30

5. PERSPECTIVES 2023.....	31
ANNEXE 1 : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS ET DES AMORTISSEMENTS	32
ANNEXE 2 : REGISTRE D'APPRECIATION DU SERVICE	34
ANNEXE 3 : CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT ®	35

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

1.1. LES CARACTERISTIQUES GÉNÉRALES DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

1.1.1. Objet et étendue de la délégation

La ville d'Aubagne a confié OGF la conception, la construction, l'entretien et l'exploitation du crématorium sur un terrain appartenant à la ville d'Aubagne au sein du cimetière Fenestrelles.

1.1.2. Autorité délégante

Métropole Aix-Marseille-Provence depuis le 1^{er} janvier 2018.

1.1.3. Déléataire

OGF
Société anonyme au capital de 40.904.385 €
RCS Paris B 542 076 799
Siège social : 31, rue de Cambrai – 75019 Paris
Habilitation n°18-75-0001

1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants

Président-directeur général : M. Alain COTTET
Directeur Délégué : M. Raphaël CAMPION
Directeur de secteur opérationnel : M. Thierry BRETEAU

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

Contrat de délégation de service public, sous forme de concession, signé le 27 juillet 2004 et le 11 août 2004, pour une durée de vingt-sept ans à compter de la date de notification de la convention de délégation intervenant après visa des services préfectoraux chargés du contrôle de légalité, le 17 août 2004, soit jusqu'au 16 août 2031.

1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

1.2.1. Les services fournis

Les prestations à la charge du concessionnaire, dans le respect des lois et règlements en vigueur, comprennent :

- L'information des familles concernant le déroulement de la cérémonie, les modalités de remise des cendres, les tarifs.
- La réception des cercueils.
- L'accueil des familles aux horaires définis dans le règlement intérieur.
- L'organisation de cérémonies à la demande des familles.

- La vérification du dossier administratif de crémation et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans le four de crémation.
- La crémation des cercueils.
- La pulvérisation des cendres.
- Le recueil des cendres dans une urne qui sera remise à la famille.
- La dispersion des cendres dans le jardin du souvenir, à la demande des familles.
- La prise en charge de la crémation d'indigents domiciliés à Aubagne après autorisation du Maire, conformément à la réglementation.
- La remise des cendres aux familles.
- La tenue des registres obligatoires.
- Les contrôles techniques nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement de crémation.
- L'entretien et le nettoyage de l'ensemble des locaux publics et professionnels.
- La crémation des restes mortels exhumés. Le dépôt des cendres des restes mortels exhumés à la demande d'un Maire sera fait dans le cimetière de la commune d'origine ou à défaut, dans un lieu spécialement affecté à cet effet par la commune d'Aubagne.
- La crémation des pièces anatomiques d'origine humaine dans le cadre des textes en vigueur.
- L'entretien et la maintenance du bâtiment, de l'équipement de crémation et des équipements.

1.2.2. Les installations

Les locaux techniques sont conçus de manière à éviter tout contact avec les familles.

Le crématorium comprend :

- des locaux ouverts au public :
 - un hall d'accueil,
 - un espace de rencontre,
 - une salle de cérémonie de quatre-vingts places assises devant permettre le recueillement,
 - une salle de remise des cendres équipée d'un support audiovisuel permettant de visualiser l'introduction du cercueil,
 - un salon d'attente,
 - des sanitaires, avec accès handicapés.
- Des locaux techniques à l'usage exclusif du personnel :
 - un local d'introduction du cercueil,
 - un local des fours équipé d'un four de crémation et d'une ligne de filtration,
 - un local de dépôt temporaire d'urnes,
 - un bureau,
 - un vestiaire, sanitaires et douches pour le personnel.

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

La construction a entièrement été réalisée et financée par le délégataire.

Pendant toute la durée de la concession, OGF exploite le service à ses risques et périls exclusifs.

La ville d'Aubagne met à disposition du délégataire un terrain sur la durée de la concession en contrepartie d'une redevance d'exploitation comprenant une part fixe de 3 000 euros révisée au mois de novembre dans la même proportion que les tarifs de crémation, ainsi qu'une part variable en fonction du chiffre d'affaires réalisé (3% du chiffre d'affaires hors taxes crémation).

2. LE COMPTE RENDU FINANCIER

2.1. COMPTE DE RESULTAT

2.1.1. Les règles comptables

Le crématorium d'Aubagne n'est pas une entité économique en tant que telle et ne génère donc pas par conséquent de compte d'exploitation propre.

Les charges retenues sont les charges réelles. Seuls certains postes sont forfaitaires (frais d'administration générale, frais postaux).

Par convergence du plan comptable général français avec les normes comptables IFRS (*International Financial Reporting Standards*), un nouveau plan comptable doit être appliqué par les entreprises à partir des exercices ouverts le 1^{er} janvier 2005. Les méthodes de comptabilisation, notamment des amortissements et des provisions sont les suivantes :

- L'amortissement des immobilisations corporelles est fait par composants, et chaque composant est amorti sur la durée qui lui est propre.
- La méthode de comptabilisation par composants exclut la constatation de provisions pour gros entretien ou grandes révisions (art.311-2 PCG).

Les méthodes d'évaluation retenues pour l'établissement des comptes de l'année 2022 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

2.1.2. Le compte de résultat

	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Variation	Var %
Nombre de crémations	1 005	1 036	31	3.1%
1. PRODUITS D'EXPLOITATION				
Nombre de crémations	934	979	45	4.8%
Nombre de crémations exhumations / pièces anatomiques	68	40	-28	-41.2%
Nombre de dispersions au jardin du souvenir	20	31	11	55.0%
Nombre de containers				
Nombre de stockage d'urnes	950	1 105	155	16.3%
Nombre de locations salles de cérémonies	0	4	4	
Nombre de crémation à titre gratuit	3	17	14	466.7%
Chiffre d'affaires crémations	592 398	672 605	80 206	13.5%
Autre chiffre d'affaires	2 379	7 968	5 588	234.9%
TOTAL PRODUITS	594 778	680 572	85 795	14.4%
2. CHARGES D'EXPLOITATION				
Gaz	29 811	31 053	1 242	4.2%
Electricité	10 232	10 004	-228	-2.2%
Eau	67	184	117	175.4%
Frais postaux et téléphone	455	684	229	50.3%
Personnel	136 400	127 293	-9 108	-6.7%
Frais de direction	50 556	57 168	6 612	13.1%
Equipement des opérateurs de crémation	1 158	132	-1 026	-88.6%
Fournitures et locations diverses, publicité	7 759	4 961	-2 798	-36.1%
Frais de déplacement	274	1 071	797	290.9%
Entretien équipement de crémation	32 018	34 217	2 199	6.9%
Entretien des locaux et abords	23 703	31 794	8 091	34.1%
Honoraires divers (bureau de contrôle)	5 970	4 569	-1 401	-23.5%
Assurances	2 008	2 183	175	8.7%
Impôts	5 443	6 873	1 430	26.3%
Redevance et frais de contrôle ville d'Aubagne	26 209	29 389	3 180	12.1%
Autres charges	490	1	-489	-99.9%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	332 553	341 574	9 022	2.7%
Amortissements	117 435	121 486	4 052	3.5%
TOTAL AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	117 435	121 486	4 052	3.5%
TOTAL CHARGES	449 987	463 061	13 073	2.9%
RESULTAT D'EXPLOITATION	144 790	217 512	72 721	50.2%
IMPÔT SOCIÉTÉ	39 817	54 378	14 561	36.6%
RESULTAT NET	104 973	163 134	58 161	55.4%

2.2. COMMENTAIRES SUR LE COMPTE DE RESULTAT

2.2.1. Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires été déterminé en fonction du système GESCO.

Le chiffre d'affaires en 2022 est de **680 572 €** pour **1 036** crémations facturées, contre 594 778 € pour 1 005 crémations facturées en 2021 soit une hausse de **+14 %**.

On constate une hausse des crémations en 2022 de 14% ainsi qu'une hausse des prestations de conservation d'urne en dépôt et de dispersion des cendres par rapport à 2021.

Le chiffre d'affaires se décompose comme suit :

<i>En euros</i>	2021	2022
Crémations d'adultes	574 841 €	661 493 €
Crémations de restes d'exhumations	15 013 €	8 889 €
Crémations de pièces anatomiques	2 545 €	2 222 €
Sous-total	592 398 €	672 605 €
Locations de salles de cérémonies	- €	462 €
Conservation de l'urne en dépôt	475 €	2 205 €
Supplément pour une cérémonie personnalisée : 1 heure	741 €	3 235 €
Dispersion de cendres au cimetière	1 164 €	2 066 €
Sous-total	2 379 €	7 968 €
TOTAL	594 778 €	680 572 €

En 2022, nous constatons 1 036 crémations réalisées pour 1 036 facturées

2.2.2. Charges d'exploitation

2.2.2.1. Consommation de gaz

La consommation de gaz renseignée correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année ressort à **31 053 €**, soit un coût par crémation autour de 29,97 €.

<i>En euros HT</i>	2021	2022
Coût du gaz	29 811	31 053
Coût unitaire par crémation	29,66	29,97

2022	janv.-22	févr.-22	mars.-22	avr.-22	mai.-22	juin.-22
Gaz KWH	74 030	78 333	74 321	65 456	65 089	55 621

2022	juil.-22	août.-22	sept.-22	oct.-22	nov.-22	déc.-22
Gaz KWH	54 675	67 643	65 695	67 263	63 445	68 271

Gaz	2021	2022
Gaz KWH	791 555	799 842

Var. VAL	Var. %
8 287	1%

2.2.2.2. Consommation d'électricité

La consommation d'électricité mentionnée correspond aux factures reçues. La facturation totale pour l'année s'élève à **10 004 €**, soit un coût de 9,66 € par crémation.

En euros HT	2021	2022
Coût de l'électricité	10 232	10 004
Coût unitaire par crémation	10,18	9,66

2022	janv.-22	févr.-22	mars.-22	avr.-22	mai.-22	juin.-22
Electricité KWH	6 955	8 057	8 586	6 463	6 139	4 401

2022	juil.-22	août.-22	sept.-22	oct.-22	nov.-22	déc.-22
Electricité KWH	3 376	4 262	5 296	5 794	4 056	3 542

Electricité	2021	2022
Electricité KWH	54 384	66 927

Var.VAL	Var.%
12 543	23%

2.2.2.3. Eau

En 2022, la consommation d'eau s'élève à 184 € soit un coût par crémation de 0,18 €.

En euros HT	2021	2022
Coût de l'eau	67	184
Coût unitaire par crémation	0,07	0,18

2.2.2.4. Frais postaux et téléphone

Le montant global s'élève à **684 €** en 2022 contre 455 € en 2021. Ce poste comprend principalement les frais de téléphonie (téléphone, fax et ligne informatique) pour un montant de 349 €.

Depuis 2012, les frais postaux sont compris dans les frais d'administration générale. En effet, la direction comptable d'OGF a admis et décidé que ces frais d'affranchissement étaient inclus dans les frais d'administration.

Néanmoins cette année nous avons plusieurs notes de frais concernant des frais postaux pour une valeur de 335 € dont 236 € concerné par l'envoi d'invitations pour le temps de mémoire.

2.2.2.5. Personnel

Il s'agit des salaires et charges sociales pour l'année 2022, des agents de crémation titulaires ou assistants affectés et du responsable du crématorium.

Les salaires et charges sociales sont ceux fournis par la Direction des Ressources Humaines du groupe en fonction de l'affectation des personnels qui repose sur un suivi individuel des temps passés par le personnel opérationnel.

Il a également été retenu une quote-part du salaire du directeur de secteur opérationnel, estimée respectivement à 2% de son temps, pour son activité d'encadrement et de direction du crématorium. En 2021, la quote-part retenu était de 2%.

En 2022, les charges de personnel s'élèvent à **127 293 €** contre 136 400 € en 2021.

EXPLOITATION

	Heures Travaillées	Heures Payées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2021	2 976	3 419	50 355	15 389	65 744
2022	2 881	3 397	50 910	15 148	66 058

hors polyvalence et participation

ENCADREMENT

	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2021	2 029	47 225	20 005	67 230
2022	1 719	35 794	15 110	50 904

hors participation

	Polyvalence entrante				Polyvalence sortante			
	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total Ms	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total Ms
2021	-	-	-	-	-	-	-	-
2022	299	4 956	1 622	6 578	-	-	-	-

2.2.2.6. Frais de direction

Ces frais qui s'élèvent à **57 168 €** en 2022 contre 50 556 € en 2021 couvrent l'assistance administrative assurée par les différents services du groupe OGF en matière de comptabilité, finance, ressources humaines, informatique, facturation clients, gestion des achats, juridique.

En 2022, ils ont été estimés et plafonnés forfaitairement à 8,4 % des produits d'exploitation, contre 8,5 % en 2021. Il s'agit du taux retenu pour l'établissement des comptes de l'ensemble des crématoriums gérés par OGF.

2.2.3. Équipement des opérateurs de crémation

Ce poste comprend l'achat et l'entretien des vêtements de travail, en 2022 ces frais correspondent à un montant de **132 €** contre 1 158 € en 2021. La diminution de ce poste provient de l'absence d'achat de vêtement sur 2022.

2.2.3.1. Fournitures et locations diverses, publicité

Le montant total de ce poste est de **4 961 €** cette année contre un montant de 7 759 € en 2021.

Les frais principaux de ce poste sont :

	2021	2022
Fontaine à eau – location et consommables (Château d'eau)	723	937
Maintenance et fournitures d'imprimerie (RICOH)	146	294
Maintenance distributeur de boissons (PRODIA)	3 940	1 553
Achat des fournitures de bureau et petits mobiliers (STACI, JPG)	1 591	1 407
Achat des fournitures d'entretien (Note de frais)	115	251
Achat des pierres réfractaires (VOLSING)	705	252
Traitements des déchets médicaux (DASRI)	408	
Achat des fournitures pour exploitation (HYGECO SECURIMED)	131	267
TOTAL	7 759	4 961

2.2.3.2. Frais de déplacement

Le poste des frais de déplacement comprend les coûts du carburant, péage, indemnité km, autres transports et également les coûts liés aux missions et réceptions sur le site. Le montant global s'élève à **1 071 €** en 2022 contre 274 € en 2021.

2.2.3.3. Entretien de l'équipement de crémation

Le coût total est établi sur la base des factures reçus et correspond au montant de **34 217 €** cette année contre 32 018 € en 2021. La maintenance est facturée selon un forfait à la crémation qui correspond à la configuration avec filtration et sans manipulation de réactif.

Le détail des coûts est le suivant :

	2021	2022
Maintenance préventive et curative de l'équipement de crémation	26 523	28 893
Achat de matériel pour l'équipement de crémation	3 863	4 100
Traitement déchets (ENTREPRISE TERRASSEMENT)	1 632	1 224
TOTAL	32 018	34 217

2.2.3.4. Entretien des locaux et abords

Le montant global de ce poste est **31 794 €** pour l'année 2022 contre 23 703 € en 2021.

Ces frais comprennent :

	2021	2022
Entretien des locaux et des vitrages – interventions mensuelles (2M Nettoyage)	8 537	10 180
Entretien des espaces verts (UNION NATIONALE PARENTS)	9 922	10 990
Réparation des locaux - GT ELEC SERVICE, BRUYAS METAL ALU (travaux électriques, remplacement lampe, portail, portes,...)	3 564	6 176
Maintenance CVC : clim, ventilation, chauffage (CLIM MAG)	1 216	1 815
Télésurveillance Poste Travailleur Isolé FIDUCIAL SECURITE HUMAINE	216	216
Peinture - Remise en état (RENOV ITE)	0	1 956
Maintenance incendie (EUROFEU SERVICES)	248	461
TOTAL	23 703	31 794

2.2.3.5. Honoraires divers (bureau de contrôle)

Les honoraires représentent un coût annuel de **4 569 €** en 2022 contre 5 970 € en 2021.

Ce poste comprend :

	2021	2022
Honoraires CAC	2 000	1 791
Contrôle des installations gaz (VERITAS)	220	225
Contrôle de conformité électrique	285	0
Vérification des appareils de levage (VERITAS)	360	272
Contrôle thermographique	225	0
Contrôle des rejets atmosphériques (CERECO)	2 280	2 280
Contrôle des installations du crématorium (VERITAS)	600	
TOTAL	5 970	4 569

2.2.3.6. Assurances

Le coût des assurances a été déterminé sur la base du contrat en cours qui prévoit une prime pour l'ensemble des crématoriums, notre assureur nous adresse un montant individualisé par crématorium, soit **2 183 €** en 2022 contre 2 008 € en 2021.

2.2.3.7. Impôts

Le montant total des impôts et taxes pour l'année 2022 est de **6 873 €** contre 5 443 € en 2021. Le montant renseigné correspond à la Contribution Economique Territoriale (CET) et à la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S).

2.2.3.7.1. CET :

La CET (**5 784 €**) se décompose en Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) et en Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) :

- la CFE correspond au montant payé selon l'avis du trésor public. En 2022, le montant est de 2 076 € contre **2 024 €** en 2021,
- La CVAE a été appliquée en retenant le taux de 0.75% plus une taxe additionnelle de 3.46%, et 1% de frais d'assiette (qui s'applique au niveau du groupe OGF) de la valeur ajoutée du crématorium. Elle s'élève à **3 708 €** contre 2 468 € en 2021. La hausse de cette cotisation est principalement liée à la hausse du CA et de la valeur ajoutée entre 2021 et 2022.

Chiffre d'affaires total crémation (A)		680 572
Gaz		31 053
Electricité		10 004
Eau		184
Frais postaux et téléphone		684
Frais de direction		57 168
Equipement des opérateurs de crémation		132
Fournitures et locations diverses, publicité		4 961
Frais de déplacement		1 071
Entretien équipement de crémation		34 217
Entretien des locaux et abords		31 794
Honoraires divers (bureau de contrôle)		4 569
Assurances		2 183
Redevance et frais de contrôle ville d'Aubagne		29 389
Autres charges		1
Total des charges d'exploitation (B)		207 409
plafonnement VA à 85% du CA (E)		578 487
Valeur ajoutée de l'exploitation du crématorium (C)=(E)-(B)		473 164
Taux défini en fonction du CA de la Société (D)		0,8%
<i>Article 1586 ter - 2 du code général des impôts</i>		
Cotisation brute sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (C*D)		3 549
Taxe additionnelle CCI (tx)	3,46%	123
Frais assiette recouvrement (FAR) (% c	1%	37
Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises		3 708

2.2.3.7.2. C3S :

La contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S) plus communément appelée Organic se calcule pour 0,16% du chiffre d'affaire (0,13 % pour la C3S et 0,03 % pour la contribution additionnelle). Cette taxe s'élève à **1 089 €** contre 952 € en 2021.

2.2.3.7.3. Taxe foncière :

Pas de provision pour les taxes foncières en 2022 et 2021.

En effet, l'avis d'imposition n'a pas été reçu puisque la Ville n'a pas encore confirmé la facturation de cette taxe.

2.2.3.7.4. Redevance et frais de contrôle ville d'Aubagne

Le compte d'exploitation exprime le montant de la redevance d'occupation due à la Ville d'Aubagne en application au contrat de délégation de service public, soit **29 389 €** contre 26 209 € en 2021.

Cette redevance se décompose comme suit :

- d'une part fixe de 3 000 € par an, révisée selon le tarif en vigueur soit 3 947 € contre 3 616 € en 2021,
- d'une part variable correspondant à 3% du chiffre d'affaires HT de crémation, soit 20 178 € contre 17 772 € en 2021,

Crémation d'un cercueil adulte	970	661 493,32 €
Crémation d'un cercueil enfant : 1 à 12 ans	2	0,00 €
Crémation d'un cercueil enfant : jusqu'à un an	7	0,00 €
Crémation d'un cercueil après exhumation : moins de 5 ans après inhumation	1	555,56 €
Crémation d'un cercueil après exhumation : plus de 5 ans après inhumation (dans la limite de 15/an)	1	0,00 €
Crémation d'un cercueil après exhumation : plus de 5 ans après inhumation	30	8 333,40 €
Crémation des pièces anatomiques : conteneur de 30 Kg et 100 litres maximum	8	2 222,2 €
CA CREMATIONS		672 604,52 €
REDEVANCE 3 %		20 178,14 €

- des frais de contrôle pour 4 000 € révisés selon le tarif en vigueur, soit 5 263 € contre 4 821 € en 2021.

2.2.3.8. Autres charges

Ce poste sur 2022 correspond à des écarts de règlements pour **1 €**. En 2021, il correspondait au coût d'une formation réalisée pour 490 €.

2.2.3.9. Amortissements

La valeur brute des immobilisations est issue des états de suivi de gestion des immobilisations tenus par le service comptable.

L'amortissement des immobilisations corporelles est fait par composants, et chaque composant est amorti sur la durée qui lui est propre. Deux composants principaux ont été retenus pour l'équipement de crémation comme immobilisables : le rebriquetage complet et l'électronique de l'équipement de crémation. Les autres travaux sur l'équipement de crémation (travaux de fumisterie, par exemple), constituent des charges d'exploitation.

Les acquisitions de l'exercice 2022 s'élèvent à 7 231 €, il s'agit de :

No. Immo	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Dotations 2022
01M181820000000	Station d'accueil Dell Dock WD19, 130W et contribution env	01/04/2021	90.00	24	01/04/2023	34
01AGC0000002173	HIFI	01/01/2022	1 563.81	115	01/08/2031	159
01AGC0000002337	REMPLACEMENT PORTE TECHNIQUE	05/07/2022	5 577.00	96	05/07/2030	341
	Total		7 231	235		534

Le détail est présenté dans le tableau des immobilisations et des amortissements dans l'**Annexe I**.

2.2.3.10. Impôt sur les sociétés

Le taux d'imposition a varié en cours d'année 2022. Par mesure de simplification le groupe OGF a retenu le taux de 25% sur toute l'année. Il ne s'applique qu'en cas de résultat positif.

2.3. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

2.3.1. État de variation de patrimoine

Les acquisitions en 2022 s'élèvent à 7 231 €

No. Immo	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Dotations 2022
01M181820000000	Station d'accueil Dell Dock WD19, 130W et contribution env	01/04/2021	90.00	24	01/04/2023	34
01AGC0000002173	HIFI	01/01/2022	1 563.81	115	01/08/2031	159
01AGC0000002337	REMPLACEMENT PORTE TECHNIQUE	05/07/2022	5 577.00	96	05/07/2030	341
	Total		7 231	235		534

Le patrimoine détaillé est présenté dans le tableau des amortissements en **Annexe 1**.

2.3.2. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

2.3.2.1. Conformité des installations du crématorium

Les installations publiques et techniques du crématorium ont fait l'objet d'un contrôle de conformité par le bureau Veritas, afin de permettre à l'ARS de délivrer l'attestation de conformité prévue au décret n°94-1117 du 20 décembre 1994. Au vu des rapports techniques émis par Bureau Veritas en 2019, l'ARS a donné son agrément sur la conformité du crématorium le 25 novembre 2019. Cet agrément court pour une durée de 6 années, soit jusqu'au 25 novembre 2025.

Conformément à l'avenant n°4 de la convention, signé le 14 mai 2012, une ligne de filtration a été installée sur le site d'Aubagne en 2012.

Le contrôle des rejets atmosphériques et des dispositifs de sécurité des équipements de crémation, sont prévus tous les deux ans et permettent de renouveler, s'ils sont conformes, la conformité du crématorium tous les 6 ans.

Le contrôle gaz a été réalisé le 14/11/2022 et est renouvelé chaque année.

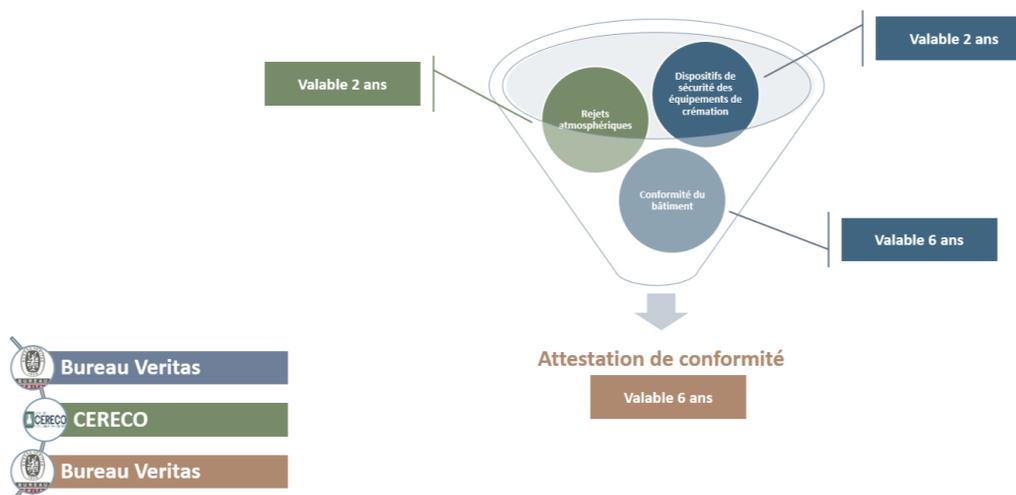
Le détail des contrôles réglementaires et de leurs échéances est présenté ci-dessous :

Conformité du bâtiment			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
20/05/2019	6	19/05/2025	19/11/2024

Dispositifs des sécurités des fours			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
21/01/2021	2	20/01/2023	Été

Rejets atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
03/11/2022	2	02/11/2024	02/07/2024

Pour obtenir l'attestation de conformité du crématorium, il est nécessaire de disposer des trois contrôles conformes suivants :

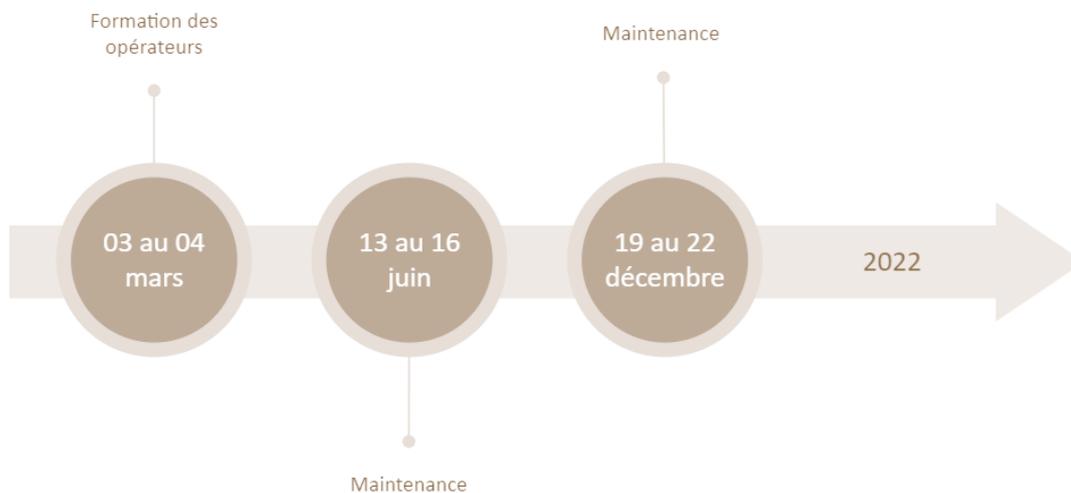


2.3.2.2. Travaux d'entretien du crématorium

Les travaux d'entretien de l'équipement de crémation de crémation sont assurés par la société Facultative Technologies.

De manière générale, il est prévu tous les ans des visites annuelles préventives toutes les 500 crémations, dans lesquelles sont effectués le contrôle général des installations, le réglage des matériels et le nettoyage de l'équipement de crémation. Les pièces (hors rebriquetage) et la maintenance préventive sont incluses dans le contrat de garantie.

Afin d'assurer la continuité du service public, le crématorium bénéficie également d'une assistance téléphonique permanente permettant de pallier rapidement les principales difficultés rencontrées au cours de l'exploitation de l'équipement de crémation de crémation.



2.3.2.3. Programme contractuel d'investissements

Néant en 2022.

2.3.2.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année

Néant en 2022.

2.3.2.5. 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 en annexe 1.

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

3. L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

3.1. DONNEES STATISTIQUES

3.1.1. Évolution de la mortalité en France

Au 1er janvier 2023, la France compte 68 millions d'habitants. La population augmente de 0,3 % en 2022, après + 0,4 % en 2021 et + 0,3 % en 2020. En 2022, le solde naturel, différence entre les nombres de naissances et de décès, atteint son plus bas niveau depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale à + 56 000. Il avait déjà atteint en 2020 un niveau historiquement bas du fait de la forte hausse du nombre de décès due à l'épidémie de Covid-19. Il était légèrement remonté en 2021 grâce au rebond du nombre de naissances et à une baisse du nombre de décès.

En 2022, 723 000 bébés sont nés en France (selon les estimations réalisées fin novembre 2022), soit 19 000 de moins qu'en 2021 (- 2,6 %). Entre 2015 et 2020, les naissances ont été chaque année de moins en moins nombreuses. En 2021, le nombre de naissances avait augmenté, dans un contexte marqué par les conséquences de la pandémie. Le nombre de naissances avait tout d'abord chuté neuf mois après le confinement du printemps 2020 : entre le 15 décembre 2020 et le 15 février 2021, il était né 10 % de bébés de moins qu'à la même période un an auparavant. Le contexte de crise sanitaire et de fortes incertitudes économiques avaient pu inciter des couples à reporter leurs projets de parentalité. Le rebond des naissances qui avait suivi en mars et avril 2021, puis la forte remontée durant le second semestre, avaient permis de dépasser le niveau des naissances de l'année 2020. En janvier 2022, les naissances reculent à nouveau, neuf mois après le troisième confinement, et augmentent temporairement en février. À partir de mars 2022, les naissances sont presque toujours inférieures à celles du mois correspondant en 2020, en particulier en octobre 2022. Le nombre de naissances en 2022 est ainsi le plus faible depuis 1946.

Un nombre toujours élevé de décès dû à la poursuite de la pandémie et aux canicules

En 2022, environ 673 000 personnes sont décédées en France (selon les estimations réalisées fin janvier 2023) contre 661 000 en 2021. C'est 12 000 de plus qu'en 2021 (+ 1,8 %), et d'avantage qu'en 2020 (+ 4 000), première année marquée par l'épidémie de Covid-19, et nettement plus qu'en 2019 (+ 60 000). La hausse entre 2019 et 2022 peut se décomposer, sur la base de ces données provisoires de fin 2022 à 667 000 décès, de la manière suivante : + 29 000 dus au vieillissement et à la hausse de la population, - 21 000 dus à la tendance à la baisse des quotients de mortalité et + 46 000 d'écart entre les décès attendus et observés.

En effet, du fait de l'arrivée des générations nombreuses du baby-boom à des âges de forte mortalité, le nombre de décès a tendance à augmenter ces dernières années (+ 0,7 % par an en moyenne entre 2004 et 2014, puis + 1,9 % entre 2014 et 2019). Mais l'augmentation en 2020 a été sans commune mesure du fait de la forte mortalité lors des deux premières vagues de l'épidémie de Covid-19 : 48 000 décès de plus en 2020 que le nombre attendu si les risques de décéder par âge avaient continué à baisser au même rythme qu'entre 2010 et 2019. En 2021, le nombre de décès est resté élevé (43 000 décès de plus que le nombre attendu) malgré les effets positifs de la campagne de vaccination. La pandémie s'est poursuivie avec le variant Omicron, très contagieux, qui s'est propagé en fin d'année 2021 et en 2022. En outre, une épidémie de grippe tardive, avec un pic en avril, et trois périodes de canicule (mi-juin, du 10 au 25 juillet et la première quinzaine d'août) ont été la cause de pics de mortalité qui ont maintenu les décès à un niveau élevé en 2022.

L'espérance de vie en 2022 reste inférieure de 0,4 an à celle de 2019

En 2022, l'espérance de vie à la naissance est de 85,2 ans pour les femmes et de 79,3 ans pour les hommes. Les hommes gagnent 0,1 an d'espérance de vie par rapport à 2021 (+ 0,2 an par rapport à 2020), alors que l'espérance de vie des femmes reste identique à celle de 2021 (+ 0,1 an par rapport à 2020). Du fait de sa forte baisse en 2020 (- 0,5 an pour les femmes, - 0,6 an pour les hommes), l'espérance de vie en France est inférieure de 0,4 an à celle de 2019, pour les femmes comme pour les hommes.

En 2021, l'espérance de vie, en France, est supérieure de plus de deux ans à la moyenne de l'UE27 (82,8 ans pour les femmes, 77,2 ans pour les hommes).

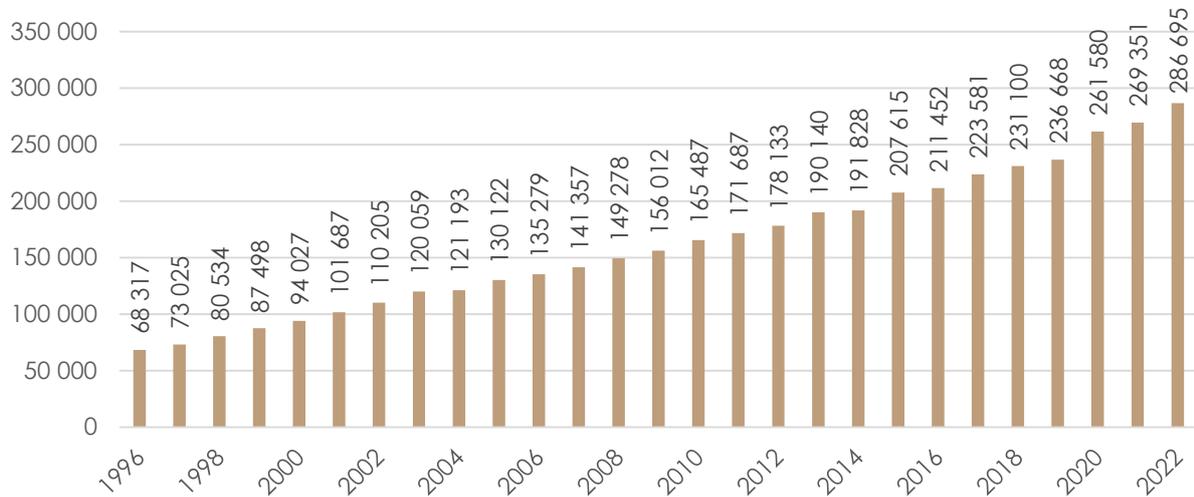
En France, comme dans l'Union européenne, une personne sur cinq a 65 ans ou plus

Au 1er janvier 2023, en France, 21,3 % des habitants ont 65 ans ou plus (figure 6). 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. Ce constat est partagé par tous les pays de l'UE27. En 2021, les personnes de 65 ans ou plus représentent 20,8 % de la population de l'UE27, contre 17,8 % en 2011. Leur part est supérieure à 22 % en Italie, en Finlande, en Grèce, au Portugal et en Allemagne.

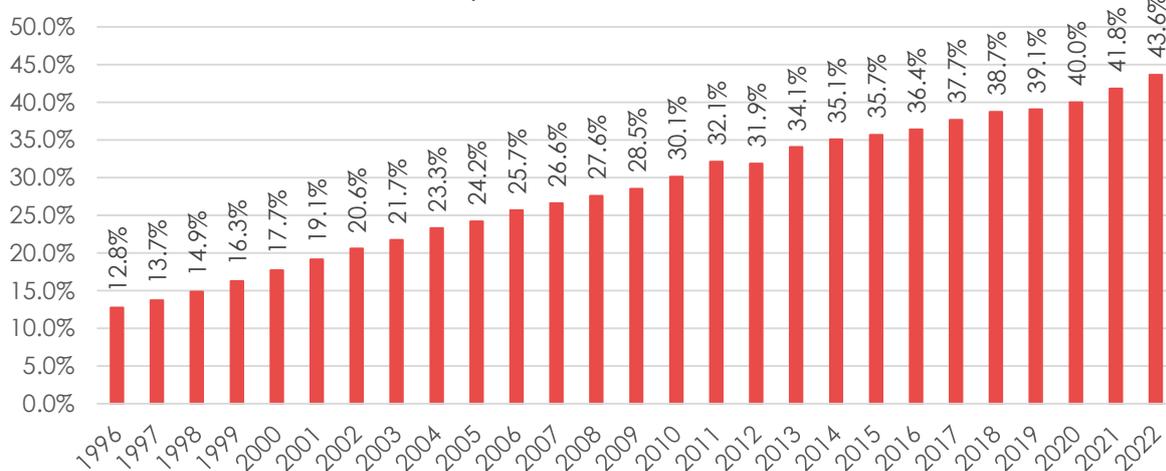
Source : INSEE - Bilan démographique 2022 - Insee Première révisé par OGF suite à mise à jour du 27 janvier 2023 par Insee - Décès 2022

3.1.2. Évolution de la crémation en France

**Évolution du nombre de crémations en France
Métropolitaine**



Évolution du taux de crémation en France Métropolitaine



3.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CRÉMATIONS

L'activité du crématorium d'Aubagne a débuté le 10 octobre 2007. L'exploitation du registre des crémations tenu au crématorium a permis de procéder aux analyses suivantes :

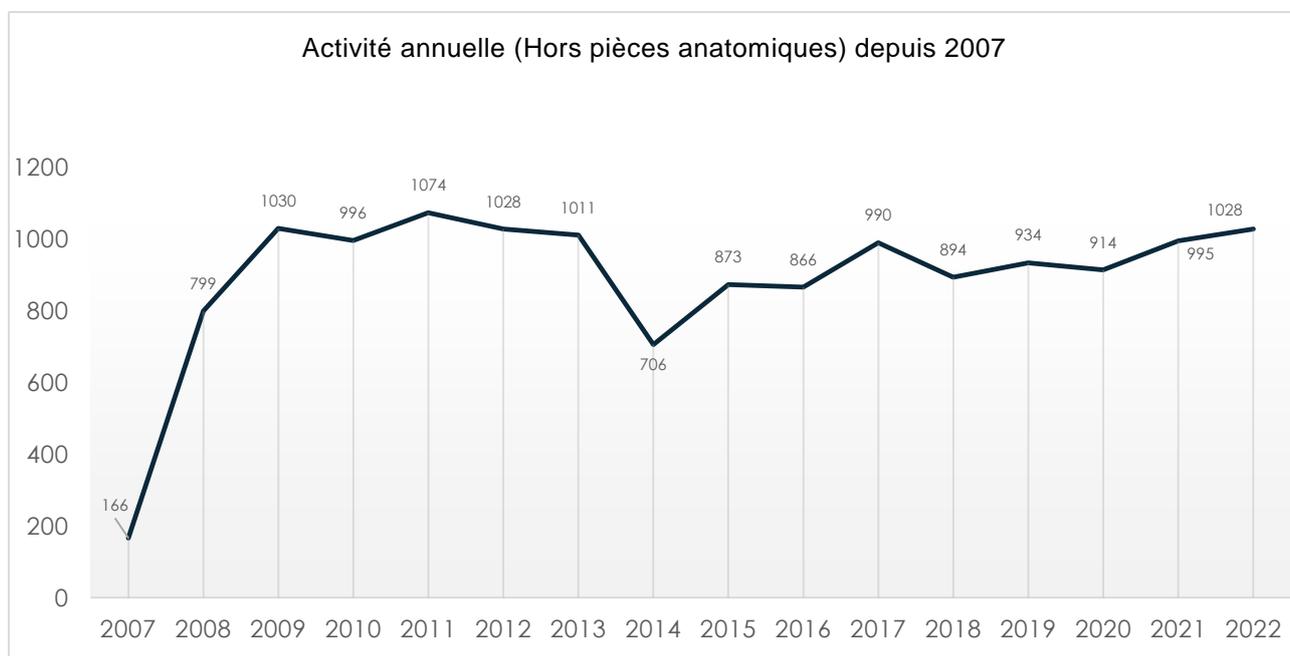
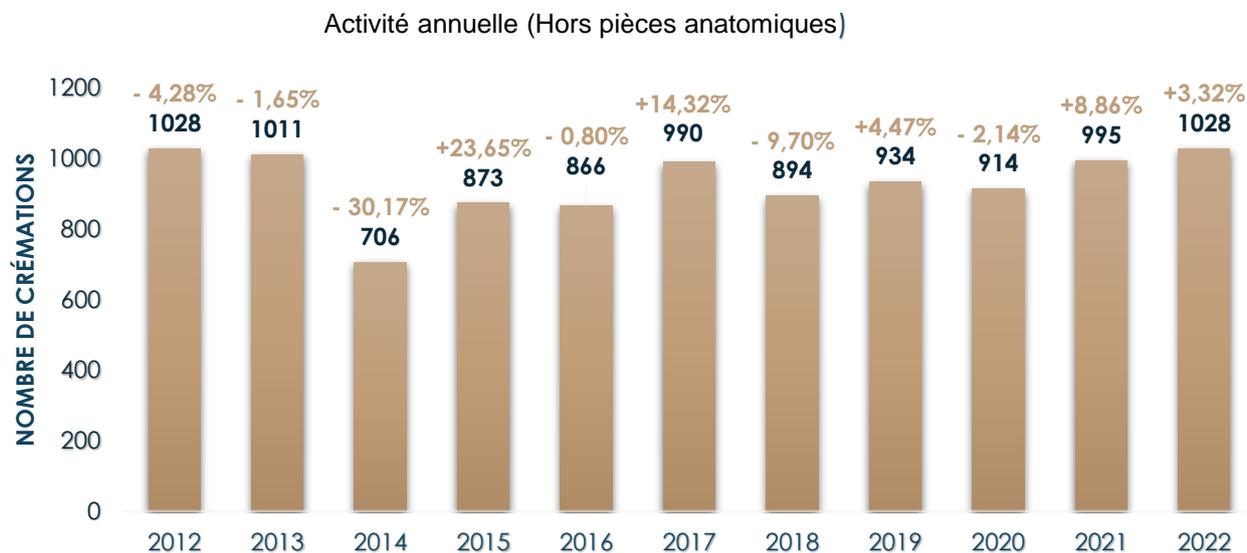
3.2.1. Répartition par types de crémation

Répartition par types de crémation	
Prestations	2022
Adultes	970
Enfants de moins d'un an	7
Enfants entre 1 et 12 ans	2
Crémation à titre gratuit ¹	17
Sous-total	996
Exhumations de moins de 5 ans	1
Exhumations de plus de 5 ans	31
Sous-total	1 028
Pièces anatomiques	8
TOTAL	1 036

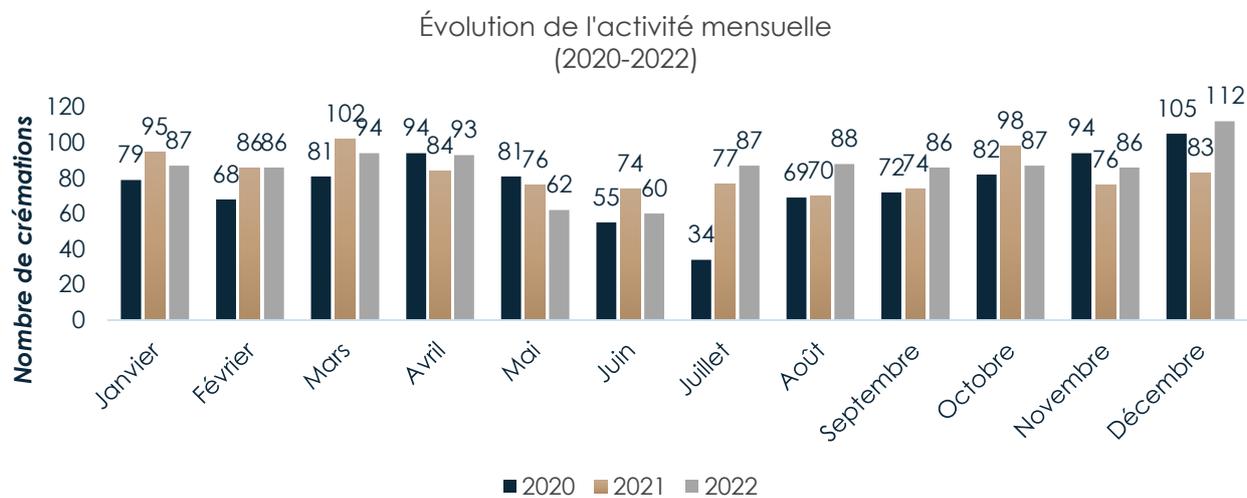
¹ (16 enfants de moins d'un an et une exhumation administrative)

3.2.2. Évolution du nombre annuel de crémations

Sur l'exercice 2022, 1028 crémations (hors pièces anatomiques) ont été réalisées.

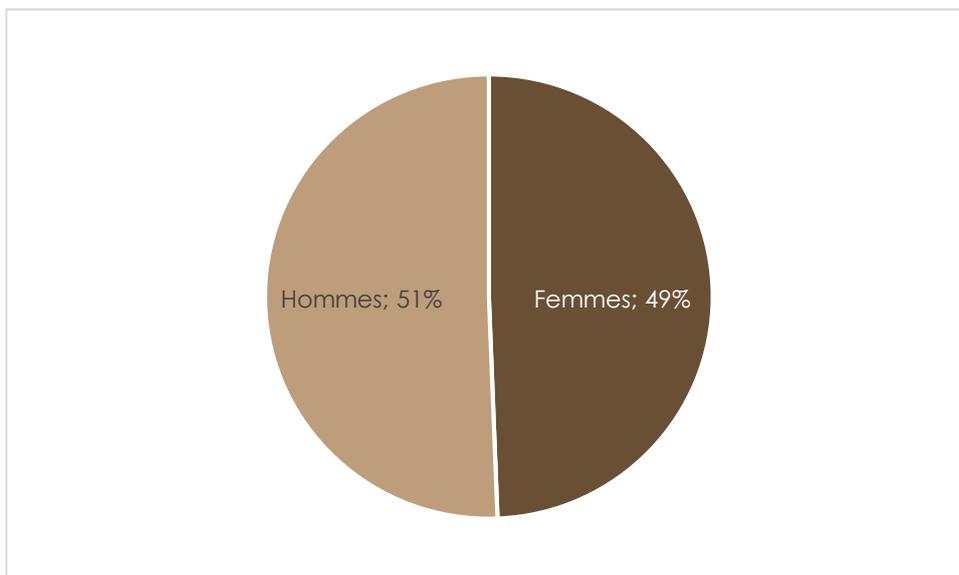


3.2.3. Évolution mensuelle du nombre de crémations



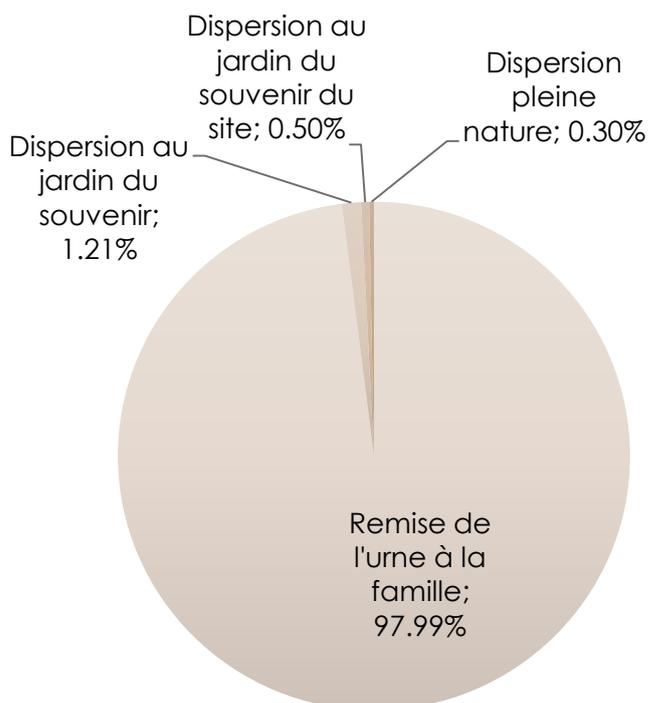
3.2.4. Répartition des crémations par sexe

Évolution du taux de crémation par sexe		
Prestation	2021	2022
Femmes	49%	49%
Hommes	51%	51%



3.2.5. Destination des cendres

La destination finale des cendres ne peut être réellement évaluée par le personnel avec précision, la majeure partie des urnes étant remises aux familles sans mention d'une destination finale spécifique (dispersion dans un lieu privé, caveau de famille dans une autre commune, etc.).



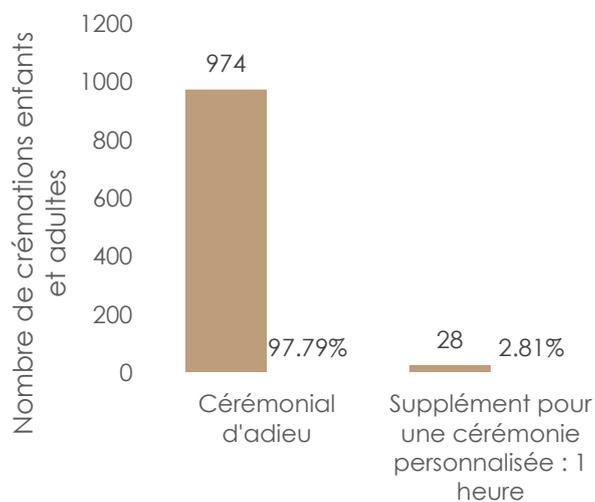
3.2.6. Fréquentation de la salle de cérémonies

La salle de cérémonies est mise à la disposition de toutes les familles qui accompagnent les défunts. Les cérémonies d'adieu simple sont réalisées par le personnel du crématorium.

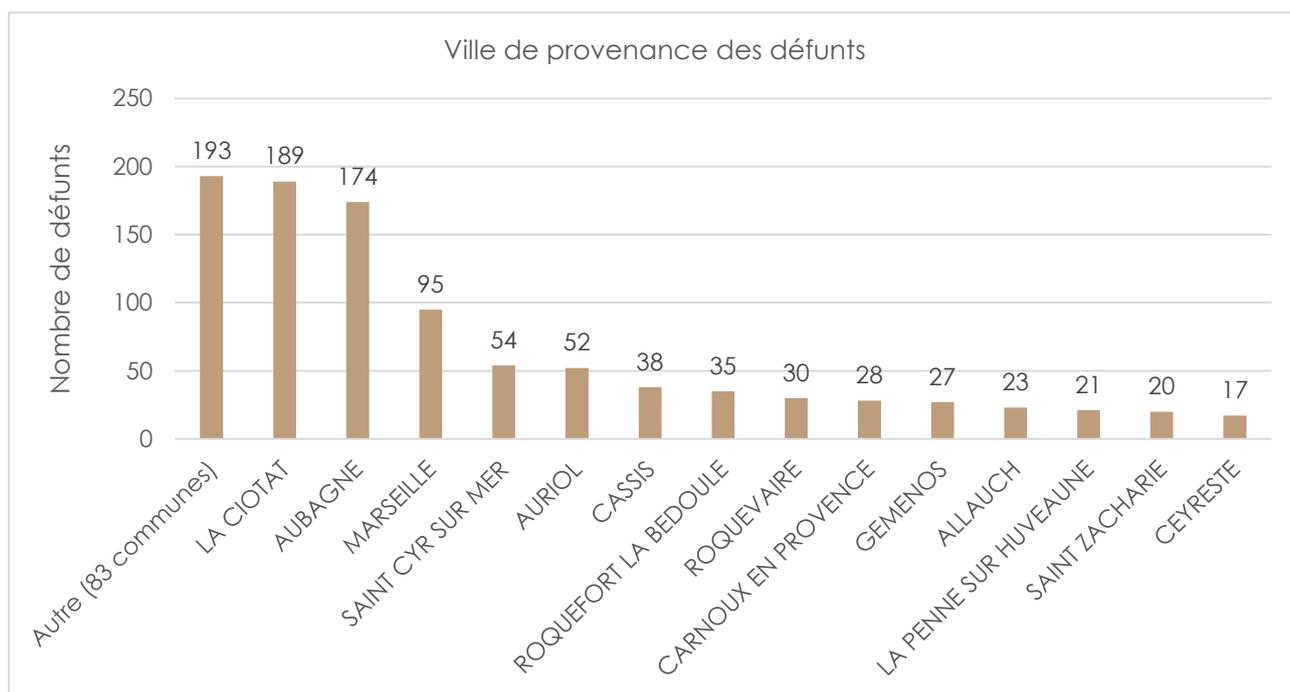
Si les familles souhaitent une cérémonie d'adieu personnalisée, cette dernière est alors assurée par le maître de cérémonie de l'entreprise funéraire choisie par les familles. Dans ce cas, le personnel du crématorium se charge de l'accueil et de la mise à disposition de la salle de cérémonies et du matériel de sonorisation.

Dans la grande majorité des cas, les familles se présentent au crématorium pour y rendre un dernier adieu.

Ainsi, environ 98% de crémations adultes et enfants ont fait l'objet d'au moins un cérémonial d'adieu. Par ailleurs, environ 3% des crémations enfants et adultes ont fait l'objet d'une cérémonie personnalisée avec l'intervention du maître de cérémonie.



3.2.7. Provenance des défunts



3.3. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

3.3.1. 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. La diffusion d'images et de vidéos ainsi que des lectures de textes et de poèmes en rapport avec le thème participent fortement à son évocation.

En 2022, le Temps de Mémoire a été réalisé le samedi 26 novembre avec la participation de quatre familles.



Le Père qui officie tout au long de l'année sur le Crématorium est intervenu lors de l'hommage. Un tableau a également été installé afin que les familles puissent y écrire un mot, ce dernier est à ce jour installé dans la salle de convivialité.



3.3.2. 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 aux prestations proposées et exécutées lors de la crémation. Vous trouverez des exemples du registre en annexe 2.

Un registre du souvenir est également disponible. Il permet de recueillir des messages de sympathie destinés aux défunts et aux familles.

Comme pour les années précédentes, le savoir-faire, le professionnalisme, la courtoisie et la gentillesse de l'équipe ainsi que la qualité de l'accueil et de la cérémonie de recueillement sont très appréciés par les familles et leurs proches.

Il convient de préciser que les familles expriment le plus souvent directement auprès du personnel du crématorium leur satisfaction pour l'accueil, la qualité des locaux et des installations ainsi que sur l'organisation et le déroulement du dernier hommage rendu au défunt.

3.3.3. Comité d'éthique

Sur l'initiative de l'autorité délégante, une commission de concertation et d'éthique peut être mise en place, pour traiter de sujets sur la satisfaction des familles et pour faire des suggestions afin d'améliorer la qualité du service.

3.3.4. La Certification de services Qualicert®



WWW.QUALICERT.FR

Afin de renforcer la visibilité de la qualité des services offerte aux usagers du crématorium et de valoriser les prestations réalisées par le personnel, une démarche de certification de services a été initiée fin 2018.

Le certificat Qualicert® est attribué par l'organisme certificateur leader dans ce domaine, SGS ICS. Il garantit un niveau de qualité optimal dans l'accueil et l'accompagnement des familles. Il marque la reconnaissance par un organisme tiers indépendant de la conformité des services de l'établissement vis-à-vis d'exigences définies dans un référentiel.

Le référentiel spécifique « Accueil et accompagnement des familles dans les crématoriums », élaboré à l'initiative d'OGF et réalisé en collaboration avec SGS ICS, a été validé par un comité de Certification indépendant, composé de représentants d'associations de consommateurs, de professionnels et de représentants des Pouvoirs Publics.

À l'issue d'une vague d'audits de certification réalisée par des auditeurs de SGS, le crématorium a obtenu le certificat Qualicert® le 04/03/2023 valable jusqu'au 03/03/2026, le certificat se trouve en annexe 3

3.3.5. Les enquêtes de satisfaction

Afin d'évaluer la satisfaction des usagers du crématorium, une enquête de satisfaction est systématiquement remise aux familles, accompagnée d'une enveloppe pré-affranchie.

Par ce processus sécurisé, le choix est donné aux familles de répondre ou non au questionnaire. Ce dernier comprend une grille d'évaluation des prestations ainsi qu'un pavé d'appréciation libre, le but étant d'obtenir une visibilité accrue sur la qualité des services rendus aux familles dans l'établissement.

Pour OGF, gestionnaire du crématorium, cet outil de suivi est primordial afin de maintenir ou d'améliorer au quotidien la qualité des services rendus aux usagers.

Une restitution trimestrielle des résultats est assurée par la société INIT puis transmise au crématorium. Après une analyse entre chaque membre du personnel, une communication des résultats accompagnée d'explications est faite au délégant.

La restitution annuelle des résultats du crématorium est présentée ci-après :

Synthèse des résultats							
Niveau	Evolution (+/- 5 points)						
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	CUMUL 2022	Rappel 2021	Evolution (2022 / 2021)
Excellent	≥ 95%						
Très bon	de 90% à 94,9%						
Bon	de 85% à 89,9%						
Moyen	de 80% à 84,9%						
Mauvais	< 80%						
▶ Stable							
▲ Hausse							
▼ Baisse							
	Nombre de questionnaires	12	23	-	1	36	82
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	91,7%	95,7%	-	100,0%	94,4%	89,0%	▲
L'accueil	100,0%	95,7%	-	0,0%	94,4%	98,8%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	100,0%	-	0,0%	97,2%	98,8%	▶
Le confort des locaux	100,0%	100,0%	-	100,0%	100,0%	100,0%	▶
L'hommage lors de la remise des cendres	100,0%	95,7%	-	0,0%	94,1%	98,7%	▶
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	100,0%	100,0%	-	-	100,0%	75,0%	▲

Commentaires :

Pour l'ensemble des personnes ayant répondu au questionnaire en 2022 le niveau de satisfaction est excellent concernant les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation, le confort des locaux, et l'accompagnement au jardin des souvenirs (satisfaction en forte hausse par rapport à l'année dernière).

Le niveau de satisfaction est très bon concernant la facilité à trouver le crématorium (en hausse par rapport à 2021), l'accueil, et l'hommage lors de la remise des cendres.

3.3.6. Élimination 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.

Chez OGF, ces résidus ne sont pas revendus mais cédés à titre gratuit au prestataire OrthoMetals, qui les trie et les recycle avant de fournir les industries automobile, aéronautique ou encore électroménagère. Les métaux valorisés ne réintègrent jamais le domaine de la santé.

Le montant de la valorisation pour votre établissement s'est élevé à 35 647.03 € pour un total de 673 Kg collecté. en 2022.

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.

En 2021, vous avez choisi de reverser le montant de la valorisation des métaux du crématorium de 31 904,57 euros à la Fondation PFG.

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 650 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 : les membres du comité exécutif de la Fondation PFG.

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.

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.

Grâce à votre choix, le deuil et la fin de vie sont mieux pris en charge en France et sur votre territoire

Dans le cadre du dernier appel à projets (2022), la Fondation PFG soutient 89 projets partout en France pour un montant total de **plus de 560 000 €**.

Plus particulièrement sur votre territoire, en Provence-Alpes-Côte d'Azur, la Fondation PFG a versé 28 500 euros aux associations ci-dessous :

Nom de l'association	Localité	Département	Titre / Résumé du projet	Montant accordé
Souffle de vie	Manosque	Alpes-de-Haute-Provence	Réalisation de livres à partir des témoignages de personnes en fin de vie pour le remettre aux familles.	6 000.00 €
La Marguerite	Digne-les-Bains	Alpes-de-Haute-Provence	Lors d'un décès dans la famille, accompagner les enfants par des ateliers dont les activités créatives, ludiques et musicales pour favoriser la parole et à éviter l'immobilisation psychique du traumatisme.	5 000.00 €
JALMALV Marseille	Marseille	Bouches-du-Rhône	"Exister c'est être en lien : mobilisons-nous autour de la fin de vie et du grand âge à domicile" Organisation de 3 formations continues pour les bénévoles 6 jours au total.	1 000.00 €
Association familiale laïque transition	Toulon	Var	Ouvrir des cafés des parents en deuil ou en deuil périnatal sur les établissements "pause parents".	10 000.00 €
Ehpad Notre-Dame de Paracol	Le Val	Var	Achat d'un chariot mobile pour des activités Snoezelen en EHPAD.	6 500.00 €

4. LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE

4.1. LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

- Un nouvel agent a été intégré

4.2. LE COMPTE-RENDU TECHNIQUE

4.2.1. Les horaires d'ouverture

Le service de crémation est assuré du lundi au vendredi et le samedi matin. Les horaires sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00

	Horaire d'accueil des familles	Heures de crémation
1ère crémation	8 h 00	8 h 30
2ème crémation	10 h 00	10 h 30
3ème crémation	12 h 00	12 h 30
4ème crémation	14 h 00	14 h 30
5ème crémation	16 h 00	16 h 30

- le samedi de 9h00 à 12h30

	Horaire d'accueil des familles	Heure de crémation
1ère crémation	10 h 00	10 h 30
2ème crémation	12 h 00	12 h 30

4.2.2. Les moyens en personnel

L'équivalent de trois personnes concourent en 2022 à temps complet à la tenue quotidienne du site :

- Un responsable de crématorium,
- Deux agents de crématorium,

Les principales tâches qui leur sont dévolues sont les suivantes :

- accueil des familles,
- tenue du planning de crémations,
- organisation de cérémonies,
- accueil des entreprises de Pompes Funèbres mandatées par les familles,
- tenue des registres de crémations et contrôles administratifs,
- réalisation des crémations,
- recueil des cendres,
- entretien et nettoyage des installations techniques.

Grâce à cet effectif, OGF est à même d'assurer la continuité du service public et de pallier toute absence ou surcroît d'activité.

Ces trois personnes sont placées sous l'autorité de Thierry BRETEAU, Directeur du secteur.

La ligne téléphonique est transférée sur un répondeur en dehors des heures d'ouverture.

OGF assure également l'encadrement du crématorium au travers ses équipes de direction régionale et nationale, afin d'améliorer les conditions d'exécution du service délégué.

4.2.3. La formation

Pour l'exécution des missions qui leur sont confiées, les agents du crématorium ont bénéficié d'une formation concernant les points suivants :

- la législation sur la crémation et ses évolutions récentes concernant le traitement des pièces anatomiques notamment,
- les procédures internes d'OGF en matière de gestion des crématoriums,
- les vérifications administratives des dossiers de crémation,
- l'accueil des familles, la remise de l'urne et la dispersion des cendres,
- les rappels théoriques et pratiques liés à la technologie des fours de crémation (cycles de crémation, régulation des fours, techniques d'entretien et de dépannage, consignes de sécurité),
- la gestion des éventuelles pannes en présence d'une famille,
- les consignes d'hygiène et de sécurité,
- la protection incendie,
- l'habilitation électrique HOB0 pour personnel non électricien.

Une fois par an le responsable du crématorium réalise un autocontrôle à l'aide d'une grille d'évaluation afin de s'assurer de l'application des procédures.

4.3. LE COMPTE-RENDU FINANCIER

4.3.1. Les tarifs des prestations du service public

Les tarifs de 2022 résultent d'une baisse de 9,17 % par application de la formule de révision du contrat.

En euros	Tarifs au 1 ^{er} janvier 2022		
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.
TARIF DE CRÉMATION			
Cercueil adulte	682.07	136.41 €	818.48 €
Cercueil enfant (1 à 12 ans)		Gratuit	
Cercueil enfant (moins d'un an)		Gratuit	
CRÉMATION D'UN CERCUEIL APRES EXHUMATION			
Moins de 5 ans après inhumation	555.56	111.11 €	666.67 €
Plus de 5 ans après inhumation	277.78	55.56 €	333.34 €
CRÉMATION DE PIÈCES ANATOMIQUES			
Container de 60 kg et 200 litres maximum	555.56	111.11 €	666.67 €
Container de 30 kg et 100 litres maximum	277.78	55.56 €	333.34 €
DISPERSION DES CENDRES DE PIÈCES ANATOMIQUES RESTES D'EXHUMATION AU CIMETIERE	38.50	7.70 €	46.20 €
DISPERSION DE CENDRES AU CIMETIERE (Fenestrelles)	77.01	15.40 €	92.41 €
RECEPTACLE A CENDRES IDENTIFIÉ (Urne cinéraire)	39.60	7.92 €	47.52 €
DEPOT PROVISOIRE DE L'URNE FORFAIT PAR MOIS APRES LE 1er MOIS	19.80	3.96 €	23.76 €
SUPPLEMENT SALLE DE CEREMONIE POUR UNE CEREMONIE PERSONNALISEE (1 heure)	115.52	23.10 €	138.62 €
SALLE DE CEREMONIE NON SUIVIE D'UNE CREMATION (1 heure)	115.52	23.10 €	138.62 €
PLATEAU D'INTRODUCTION POUR LES CERCUEILS FAITS DE MATERIAUX AUTRES QUE LE BOIS	45.76	9.15 €	54.91 €

4.3.2. La révision des tarifs

Les tarifs du crématorium ont fait l'objet d'une révision des tarifs avec application au 1er janvier 2022 selon les modalités du contrat de concession et de son avenant n°4.

5. PERSPECTIVES 2023

- **Dématérialisation des enquêtes de satisfaction :**

A compter d'avril 2023, OGF met en place pour ces crématoriums un nouvel outil simple et efficient, développé par la société CritizR, qui permet aux familles d'évaluer directement leur satisfaction sur leur smartphone ou leur ordinateur.

Les réponses sont collectées de manière transparente par l'application, sans intervention possible sur les résultats. Une restitution de ces résultats est possible avec beaucoup de précision sur la satisfaction des familles, la recommandation, le délai de réponse de nos collaborateurs.

Cette solution digitale permet de mettre fin aux enquêtes papiers et être ainsi en adéquation avec une démarche en faveur de l'environnement.

- **Service aux familles**

L'année 2023 va voir l'ajout d'un créneau de cérémonie à 17h.

Également, nous prévoyons la mise en place d'un bureau d'accueil dans le hall d'entrée.

ANNEXE 1 : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS ET DES AMORTISSEMENTS

No. Immo	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Amts. cumulés N-1	VNC N-1	Dotations 2022	Amortiss. Cumulés N	VNC N
01A06177000000	TLE	31/07/2007	16 163	96	16 163	0	0	16 163	0
CC0000000000053	TRAVX VRD	10/10/2007	88 662	240	63 056	25 606	4 433	67 489	21 173
CC0000000000054	GROS ŒUVRE REVTS SOLS	10/10/2007	453 470	240	322 507	130 963	22 674	345 181	108 289
CC0000000000055	COLONNES BALLASTES	10/10/2007	42 000	240	29 870	12 130	2 100	31 970	10 030
CC0000000000056	ETANCHEITE	10/10/2007	15 200	240	10 810	4 390	760	11 570	3 630
CC0000000000057	CHARPENTE COUVERTURE	10/10/2007	81 875	240	58 229	23 646	4 094	62 323	19 552
CC0000000000058	PLOMBERIE CLIMAT	10/10/2007	104 921	240	74 619	30 301	5 246	79 865	25 055
CC0000000000059	HONORAIRES	10/10/2007	68 742	240	48 889	19 853	3 437	52 327	16 416
CC0000000000060	MENUISERIES ALU	10/10/2007	55 975	240	39 810	16 166	2 799	42 608	13 367
CC0000000000061	MENUISERIES BOIS	10/10/2007	53 735	240	38 216	15 519	2 687	40 903	12 832
CC0000000000062	ELECTRICITE	10/10/2007	49 076	240	34 902	14 173	2 454	37 356	11 719
CC0000000000063	PEINTURES FAUX PLAFONDS	10/10/2007	42 457	240	30 196	12 262	2 123	32 318	10 139
CC0000000000064	RACCORDEMENT GAZ	10/10/2007	2 098	240	1 492	606	105	1 597	501
CC0000000000065	RACCORDEMENT EAUX ASSAINISSEMENT	10/10/2007	8 335	240	5 928	2 407	417	6 345	1 991
CC0000000000066	ALIMENTATION EDF	10/10/2007	10 853	240	7 719	3 135	543	8 261	2 592
0113481N901C401	Fours/Structure four	10/10/2007	75 000	286	47 518	27 482	2 860	50 378	24 622
AGC0000000000059	MISSIONS SPS	10/10/2007	3 069	96	3 069	0	0	3 069	0
AGC0000000000058	CONTRÔLE SISMIQUE FOUR	10/10/2007	7 350	96	7 350	0	0	7 350	0
AGC0000000000057	AMENGT ESPACES VERTS	10/10/2007	31 371	96	31 371	0	0	31 371	0
AGC0000000000056	ABATTAGE ARBRE	10/10/2007	700	96	700	0	0	700	0
AGC0000000000055	RAPPORT CONFORMITE	10/10/2007	352	96	352	0	0	352	0
AGC0000000000054	ETUDE DE SOL	10/10/2007	1 595	96	1 595	0	0	1 595	0
AGC0000000000053	GEOMETRE	10/10/2007	1 920	96	1 920	0	0	1 920	0
AGC0000000000052	BUREAU D'ETUDE	10/10/2007	4 560	96	4 560	0	0	4 560	0
AGC0000000000051	ANNONCE JOURNAL	10/10/2007	351	96	351	0	0	351	0
AGC0000000000050	GEOMETRE	10/10/2007	780	96	780	0	0	780	0
AGC0000000000049	PV DE CONSTAT	10/10/2007	201	96	202	0	0	202	0
AGC0000000000045	VERIFICATION INSTAL ELECTRIQUES	10/10/2007	320	96	320	0	0	320	0
AGC0000000000067	AUBAGNE CIMETIERE DES FENESTRELLES	06/12/2007	1 290	96	1 290	0	0	1 290	0
AGC0000000000061	LOT 4 CHARPENTE COUVERTURE	03/04/2008	13 688	96	13 688	0	0	13 688	0
AGC0000000000062	CONTROLE SISMIQUE FOUR	07/05/2008	2 440	96	2 440	0	0	2 440	0
AGC0000000000063	PLOMBERIE	30/06/2008	5 820	96	5 820	0	0	5 820	0
01CC00000000069	MENUISERIE ALUMINIUM	17/11/2008	2 799	240	1 836	963	140	1 976	823
01CC00000000068	ETANCHEITE	22/12/2008	800	240	521	279	40	561	239
01AGC0000000270	LIGNE DE FILTRATION HONORAIRES	19/02/2013	21 624	221	10 406	11 218	1 174	11 580	10 044
01AGC0000000272	LIGNE DE FILTRATION VENTILATION	19/02/2013	3 998	221	1 924	2 074	217	2 141	1 857
01AG00000000286	COMPLT LIGNE DE FILTRATION	01/04/2013	17 115	220	8 742	8 373	870	9 612	7 503
01AGC00002738IS	LIGNE DE FILTRATION	01/01/2017	256 993	174	88 558	168 435	17 724	106 281	150 712
MC0000000000009	MOBILIER	10/10/2007	12 859	120	12 859	0	0	12 859	0
HC0000000000012	CHARIOT POUR CIVIERE	10/10/2007	1 882	120	1 882	0	0	1 882	0
AGC0000000000048	INSTAL SECHE MAINS	10/10/2007	2 017	96	2 017	0	0	2 017	0
AGC0000000000047	POSE MIROIR DE TOILETTES	10/10/2007	1 181	96	1 181	0	0	1 181	0
AGC0000000000046	PANNEAU PLEXI	10/10/2007	394	96	394	0	0	394	0
01ACO1341000000	FOUR ET POSE INSTAL TELEPHONIQUE	22/10/2007	1 539	96	1 539	0	0	1 539	0
01MC00000000058	ASUS ECRAN 22" VK222H	07/05/2012	134	48	134	0	0	134	0
AGC0000000000071	PROTECTION DE LA PASSERELLE D'ACCES	20/07/2009	3 219	96	3 219	0	0	3 219	0
01MC000000000451	(DKMZC) Acquisition Dell 24 Monitor P2417H - 60.5cm(23.8) Black	01/04/2018	105	18	105	0	0	105	0
01MC000000000450	(DKMZC) Acquisition Dell 24 Monitor P2417H - 60.5cm(23.8) Black	01/04/2018	105	18	105	0	0	105	0
01MATC0000000004	TELESURVEILLANCE	01/04/2010	390	120	390	0	0	390	0
01MC000000000305	(DKEL-C) Projet remplacement MF Agences : LOT 1 - Acquisition 40 imprimantes MF	21/04/2017	665	36	665	0	0	665	0
01AGC00000000218	RENOV CREMA DECORATION MURALE	01/04/2013	2 556	96	2 556	0	0	2 556	0
01AGC00000000217	RENOV CREMA PASSERELLE PORTE ENTREE	01/04/2013	3 451	96	3 451	0	0	3 451	0
01AGC00000000216	RENOV ESPACES VERTS	01/04/2013	8 549	96	8 549	0	0	8 549	0
01AGC00000000215	RENOV CREMA REALISA DALLE BETON	01/04/2013	13 105	96	13 105	0	0	13 105	0
01AGC00000000214	RENOV PEINTURE	01/04/2013	23 194	96	23 194	0	0	23 194	0
01AGC00000000271	LIGNE DE FILTRATION ELECTRICITE	01/04/2013	1 861	96	1 861	0	0	1 861	0
01AGC00000000274	LIGNE DE FILTRATION JOURS IMMOBILISES	01/04/2013	1 942	96	1 942	0	0	1 942	0
01AGC00000000282	MISE EN ŒUVRE D'OUVRAGE DE FILTRATION DE CRÉMATORIUM	01/04/2013	6 794	96	6 794	0	0	6 794	0
01MC000000000447	(DKMZC) Acquisition PCs Optiplex 3050 (Devis 34526831)	01/04/2018	510	48	478	32	32	510	0
01MC000000000448	(DKMZC) Acquisition PCs Optiplex 3050 (Devis 34526831)	01/04/2018	510	48	478	32	32	510	0
01MC000000000097	CHARIOT PORTE CERCUEIL ROUES 200MM	18/02/2013	553	120	490	63	55	546	7
01AGC00000000443	PLANCHER EN LAMES COMPOSITES	25/02/2015	8 200	96	7 017	1 183	1 025	8 042	158
01MC000000000100	RENOV CREMA COMPLT MOBILIER	01/04/2013	9 691	120	8 480	1 211	969	9 449	242
01MA000000000020	RENOV CREMA SONO VIDEO	01/04/2013	10 037	120	8 782	1 255	1 004	9 786	251
01AGC00000000470	JOURS IMMOBILISES	01/04/2015	179	96	151	28	22	174	6
01AGC00000000559	MOTEUR DE LA PORTE DORMA	22/10/2015	2 390	96	1 850	540	299	2 148	240
01AGC00000000646	CARTE ELECTRONIQUE DE LA PORTE AUTOMATIQUE	01/04/2016	1 922	96	1 381	540	240	1 621	300
01AGC00000000647	CIMETIERE DES FENESTRELLES CHAUFFE EAU DE SOL	01/06/2016	660	96	461	199	83	543	117
01MC000000000152	ENSEMBLE MOBILIER	19/03/2015	11 496	120	7 801	3 695	1 150	8 950	2 546

01AGC0000000940	CIMETIERE DES FENESTRELLES JOURS IMMOBILISES	01/04/2017	2 566	96	1 524	1 043	321	1 845	722
01AGC0000000939	CIMETIERE DES FENESTRELLES ESPACE VERT MODIF DE LA FONTAINE	01/04/2017	685	96	407	278	86	492	193
01AGC0000000938	CIMETIERE DES FENESTRELLES MENUISERIE INT ET EXT	01/04/2017	15 201	96	9 026	6 175	1 900	10 926	4 275
01AGC0000000937	CIMETIERE DES FENESTRELLES SERRURERIE PORTE ENTREE PARKING	01/04/2017	11 596	96	6 885	4 711	1 449	8 334	3 261
01AGC0000000936	CIMETIERE DES FENESTRELLES TRAVAUX DE PEINTURE	01/04/2017	20 102	96	11 936	8 167	2 513	14 448	5 654
01AGC0000000935	CIMETIERE DES FENESTRELLES TRAVAUX DE PLOMBERIE 3 MITIGEURS	01/04/2017	600	96	356	244	75	431	169
01AGC0000000934	CIMETIERE DES FENESTRELLES TRAVAUX ELECTRIQUES	01/04/2017	6 935	96	4 118	2 817	867	4 984	1 950
01AGC0000000933	CIMETIERE DES FENESTRELLES TRAVAUX DE PLATRERIE	01/04/2017	12 423	96	7 376	5 047	1 553	8 929	3 494
01AGC0000000932	CIMETIERE DES FENESTRELLES VOIRIE ET RESEAUX DIVERS	01/04/2017	24 111	96	14 316	9 795	3 014	17 330	6 781
01AGC0000000931	CIMETIERE DES FENESTRELLES ASSURANCE DECENNALE ET CIVILE	01/04/2017	2 235	96	1 327	908	279	1 606	629
01AGC0000000930	CIMETIERE DES FENESTRELLES DECORATION MUR VEGETAL	01/04/2017	1 591	96	945	646	199	1 144	447
01AGC0000000929	CIMETIERE DES FENESTRELLES SIGNALIETIQUE EXTERIEURE	01/04/2017	820	96	487	333	103	589	231
01AGC0000001012	CIMET.FENESTRELLES CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2017	525	96	312	214	66	378	148
01AGC0000001307	SERRURERIE	01/04/2018	3 662	96	1 716	1 945	458	2 174	1 488
01AGC0000001081	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2018	629	96	295	334	79	373	256
01AGC0000001337	REGISTRE D'ACCESSIBILITE DAI DJJC	31/08/2018	29	96	12	17	4	16	13
01MA00000000061	DISPOSITIF DE PULVERISATEUR DE CALCIUS EXTERNE	24/03/2017	22 796	120	10 878	11 918	2 280	13 158	9 638
01AGC0000001381	REPRISE PASSERELLE MENUISERIE	25/03/2019	17 595	96	6 090	11 504	2 199	8 290	9 305
01MC00000000351	CIMETIERE DES FENESTRELLES ENSEMBLE MOBILIER	01/04/2017	7 174	120	3 408	3 766	717	4 125	3 049
01MC00000000350	CIMETIERE DES FENESTRELLES MATERIEL AUDIO VIDEO SEMI PRO	01/04/2017	6 346	120	3 014	3 332	635	3 649	2 697
01MC00000000349	CIMETIERE DES FENESTRELLES 6 CADRES MAGNETIQUES	01/04/2017	210	120	100	110	21	121	89
01AGC0000001648	SERRURERIE	18/12/2019	1 800	96	466	1 334	217	683	1 117
01MA00000000075	ELEVATEUR HR 250KG	29/06/2018	3 375	120	1 183	2 192	338	1 521	1 854
01MC00000000471	EXTENDEURS LIAISON PUPITRE ECRAN HALL	01/04/2019	774	120	213	561	77	290	483
0113481N901C503	REBRIQUETAGE LONG COURT CR2000 5 ANS	28/09/2020	56 472	60	14 170	42 302	11 301	25 471	31 001
01MI34970000000	Latitude 3301+Sacoche Dell Pro 14+Verrou à clé	18/12/2020	701	24		701	701	701	0
01MC00000000716	DEFIBRILLATEUR HEARTSINE + COFFRET	01/04/2021	973	48	182	790	243	425	547
01AGC0000001983	MISE CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2021	285	96	27	258	36	62	223
01AGC0000002093	AUBAGNE CVC CLIM Q2-22	27/08/2021	650	96	28	622	81	109	541
01AGC0000002092	INSTALLATION ALIMENTATION ELEC CLIM	27/08/2021	3 846	96	166	3 680	481	646	3 200
01AGC0000002091	BUREAU GP MITSUBISHI MXZ-3F68	27/08/2021	12 266	96	528	11 738	1 533	2 061	10 205
01AGC0000002090	ACCUEIL GP MITSUBISHI MXZ-3F68	27/08/2021	12 907	96	556	12 351	1 613	2 169	10 738
01AGC0000002089	CLIM SALLE DE CONVIV GP MITSUBISHI PUZ-ZM71	27/08/2021	11 870	96	511	11 359	1 484	1 995	9 875
01AGC0000002088	CLIM SALLE CEREMONIE 2 GP MITSUBISHI SUZ-ZM71	27/08/2021	14 604	96	629	13 975	1 826	2 454	12 150
01AGC0000002087	SORTIE DE TOITURE X5 POUR PASSAGE FRIGO CLIM	27/08/2021	3 200	96	138	3 062	400	538	2 662
01M181820000000	Station d'accueil Dell Dock WD19, 130W et cont	01/04/2021	90	24			34	79	11
01AGC0000002173	HIFI	01/01/2022	1 564	115			159	159	1 404
01AGC0000002337	REMPLACEMENT PORTE TECHNIQUE	05/07/2022	5 577	96			341	341	5 236
	Total		1 968 573		1 244 352	716 990	121 486	1 365 883	602 690

ANNEXE 2 : REGISTRE D'APPRECIATION DU SERVICE

Merci pour la cérémonie, vous êtes
professionnels, c'était très bien.
Famille [redacted]

25 novembre 2022

Je tiens à vous remercier de votre
humanité. Quel beau témoignage humain
et d'humanité lors des obsèques de
notre Père ce jour.
[redacted]

Tous nos remerciements pour votre
compétence, votre présence si forte
pour aider une famille
la vôtre si fort belle
[redacted]

ANNEXE 3 : CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT ®

SGS

CERTIFICAT N°9337
Multi-sites
VERSION 1

OGF SA

31, rue de Cambrai

75019 PARIS

a obtenu la Certification de Services QUALICERT
conformément au référentiel
« **Accueil et accompagnement des familles dans les
crématoriums - RE/CRE/01** »

pour ses sites bénéficiaires dont la liste est disponible sur demande auprès de OGF
SA ou de l'organisme certificateur SGS ICS

Délivré le **04/03/2023**
Valable jusqu'au **03/03/2026**
Edité le **31/03/2023**

La Directrice Certification



Page 1



SGS 

QUALICERT est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS
29 avenue Aristide Briand
F- 94111 ARCUEIL Cedex
Téléphone + 33 (0) 1 41 24 86 54 - Fax + 33 (0) 1 41 24 89 96
www.fr.sgs.com/certification
SAS au capital de 200 000 € - RCS Créteil 403 293 103 - APE 7120B

NB : Ce certificat reste la propriété de SGS ICS. Il doit lui
être restitué en cas de suspension ou de retrait


CERTIFICATION DE PRODUITS
ET SERVICES
Accréditation
N°5-0018
Portée d'accréditation
disponible sur
www.cofrac.fr

