

**EXTRAIT du
REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL MUNICIPAL**

Séance du 11 mars 2025

Présidence de Monsieur Bernard COMBES, Maire

L'an deux mil vingt-cinq et le onze mars à 18 heures le Conseil Municipal de la Ville de TULLE, légalement convoqué, s'est réuni dans la salle du Conseil Municipal, sous la présidence de Monsieur Bernard COMBES.



N° 6

Etaient présents : M. Bernard COMBES, Maire, M. Jacques SPINDLER, Mme Sylvie CHRISTOPHE, M. Michel BOUYOU, M. Fabrice MARTHON, Mme Sandy LACROIX, M. Jérémy NOVAIS, Mme Christiane MAGRY-JOSPIN, M. Stéphane BERTHOMIER, Maires - Adjoint, M. Pascal CAVITTE, M. Michel BREUILH, Mme Ana-Maria FERREIRA, M. Yvon DELCHET, Mme Zohra HAMZAOU, M. Serge HULPUSCH, Mme Christine DEFFONTAINE, M. Clément VERGNE, M. Sébastien BRAZ, M. Raphaël CHAUMEIL, M. Henry TURLIER, M. Pierre DESJACQUES, M. Dorian LASCAUX soit 22 Conseillers municipaux formant la majorité des membres en exercice.

Etaient représentés : Mme Stéphanie PERRIER par M. Serge HULPUSCH à partir de 19h10, Mme Christèle COURSAT par M. Stéphane BERTHOMIER, Mme Yvette FOURNIER par M. Bernard COMBES, Mme Christine BUISSON-COMBE par Mme Sylvie CHRISTOPHE, M. Patrick BROQUERIE par M. Jacques SPINDLER, M. Gérard FAUGERES par M. Jérémy NOVAIS, Mme Aïcha RAZOUKI par Mme Sandy LACROIX, Mme Micheline GENEIX par M. Dorian LASCAUX

Etaient absents : Mme Aysel TARI, Mme Anne BOUYER, M. Grégory HUGUE.

Monsieur Clément VERGNE remplit les fonctions de secrétaire de séance.

Délégation de Service Public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle - Approbation du compte rendu annuel d'exploitation 2023 du délégataire

Le Conseil Municipal,

- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L 1411-5 et suivants, L.2223-19, L.2223-40 et suivants et D.2223-99 et suivants,
- Vu le Code de la Santé Publique notamment son article R.1335-11,
- Vu le Budget Communal,
- Vu sa délibération n°24a du 24 mai 2011 décidant l'instauration d'un service public de crémation et la création d'un complexe funéraire dédié à la crémation comprenant un crématorium et un site cinéraire contigu sur la commune de Tulle,
- Vu sa délibération n°24b du 24 mai 2011 décidant la création de la Commission Consultative des Services Publics Locaux « service public de crémation »,

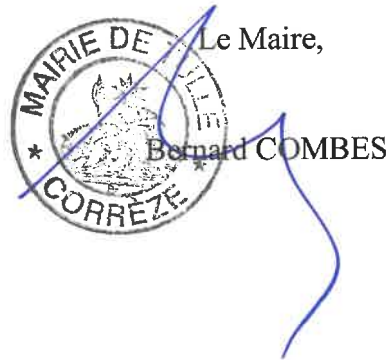
- Vu sa délibération n°35 du 5 juillet 2011 décidant la mise en délégation du Service Public de crémation,
- Vu sa délibération n° 2 du 18 décembre 2012 portant approbation du contrat de délégation de service public pour le crématorium liant la Ville de Tulle et la Société ATRIUM/SAUR,
- Vu sa délibération n° 24 du 5 avril 2016 portant approbation de l'avenant n°1 au contrat de délégation de service public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle relatif à la prolongation du contrat de concession,
- Vu sa délibération n° 16 du 10 avril 2017 portant approbation de l'avenant n°2 au contrat de délégation de service public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle relatif au transfert du contrat de DSP ATRIUM vers OGF,
- Vu sa délibération n°34 du 3 juillet 2018 approuvant le compte rendu annuel d'exploitation 2017 du délégataire dans le cadre de la Délégation de Service Public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle,
- Vu sa délibération n° 14 du 10 décembre 2019 approuvant le compte rendu annuel d'exploitation 2018 du délégataire dans le cadre de la Délégation de Service Public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle,
- Vu sa délibération n° 11 du 8 décembre 2020 approuvant le compte rendu annuel d'exploitation 2019 du délégataire dans le cadre de la Délégation de Service Public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle,
- Vu sa délibération n°20 du 7 décembre 2021 approuvant le compte rendu annuel d'exploitation 2020 du délégataire dans le cadre de la Délégation de Service Public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle,
- Vu sa délibération n°31 du 27 septembre 2022 portant approbation du compte rendu annuel d'exploitation 2021 du délégataire dans le cadre de la Délégation de Service Public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle,
- Vu sa délibération n°40 du 12 décembre 2023 portant approbation du compte rendu annuel d'exploitation 2022 du délégataire dans le cadre de la Délégation de Service Public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Tulle
- Considérant qu'OGF, le délégataire, a remis à la collectivité le compte rendu annuel d'exploitation 2023,
- Considérant que ce rapport doit être examiné par la commission consultative des services publics locaux dans les communes de plus de 10 000 habitants,
- Considérant que la CCSPL, réunie le 16 décembre 2024, a émis un avis favorable au rapport annuel présenté par le délégataire,
- Considérant, par ailleurs, que ce rapport doit être soumis à l'approbation du Conseil Municipal
- Vu compte rendu annuel d'exploitation 2023 du délégataire afférent,

Après en avoir délibéré, à l'unanimité

1 - Emet un avis favorable sur le compte rendu annuel d'exploitation du crématorium 2023 remis à la collectivité par OGF.

2 - Les écritures comptables en résultant seront inscrites au Budget de la Ville.

3 - La présente délibération peut faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal Administratif qui peut être saisi par l'application Télérecours citoyen accessible sur le site www.telerecours.fr.

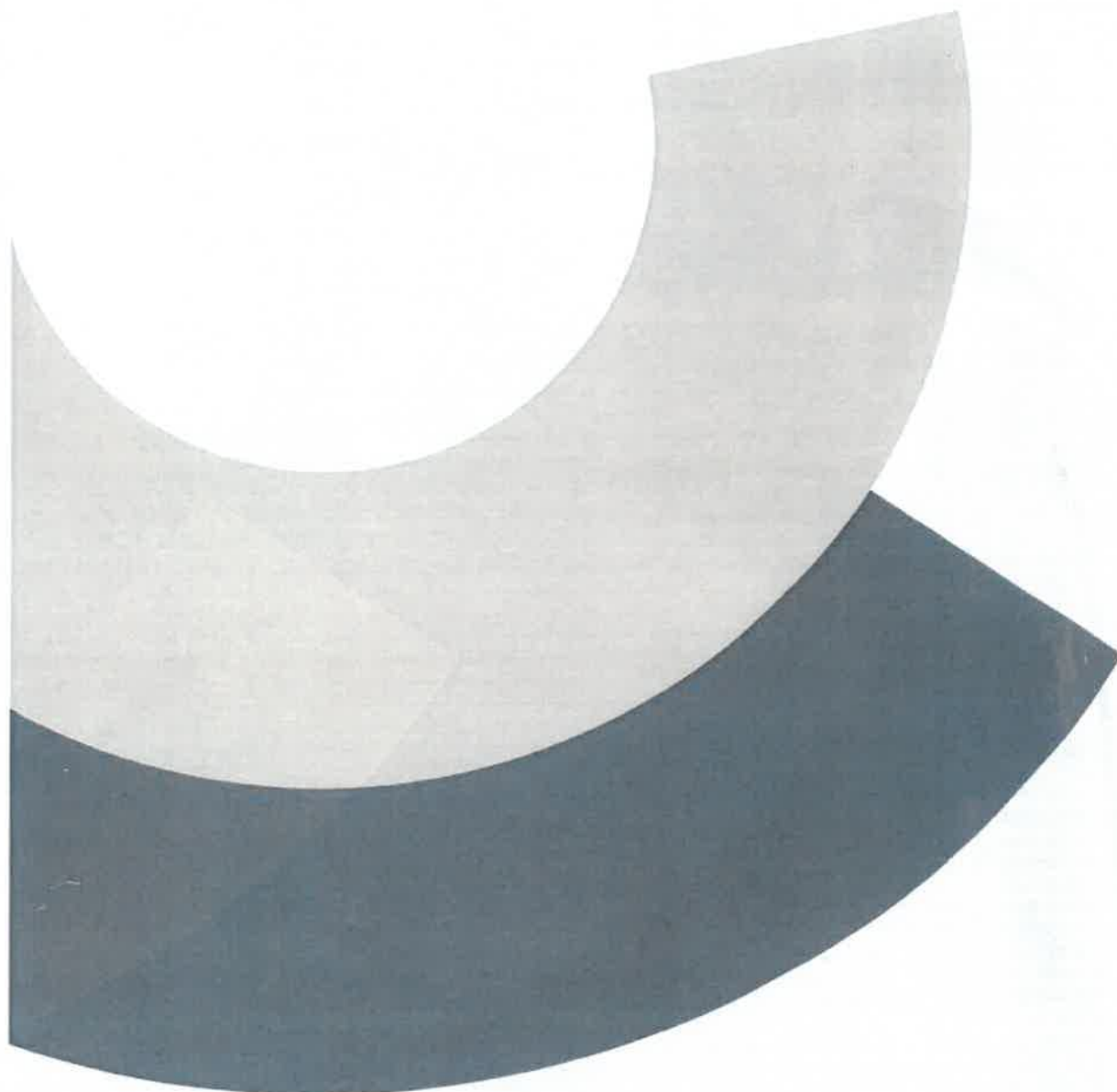


Le secrétaire de séance

Clément VERGNE

Transmis au Contrôle de Légalité le : 12 MARS 2025
Date et ref de l'accusé de réception : 12 MARS 2025

DG - 1032025



Rapport d'activité

2023



Philippe Chauvi
Mayor
Corbèze

Sommaire

1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	3
1.1. Les caractéristiques générales de la délégation de service public	3
1.1.1. Objet et étendue de la délégation.....	3
1.1.2. Autorité délégante.....	3
1.1.3. Déléataire.....	3
1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants	3
1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat	3
1.2. Les caractéristiques intrinsèques du service.....	4
1.2.1. Les services fournis	4
1.2.2. Les installations	4
1.2.3. Le partage des charges entre le délégataire et le délégant.....	4
2. L'ANALYSE DE L'ACTIVITE	6
2.1. Evolution de la mortalité en France.....	6
2.2. Analyse du registre des crémations.....	8
2.2.1. Evolution du nombre annuel de crémations	8
2.2.2. Evolution mensuelle du nombre de crémations.....	9
2.2.3. Fréquentation de la salle de cérémonies.....	10
2.3. Autres indicateurs de qualité.....	10
2.3.1. Le Temps de mémoire	10
2.3.2. Registre d'appréciation du service.....	10
2.3.3. La communication relative au crématorium	10
2.3.4. Enquête de satisfaction Init.....	11
2.3.5. La nouvelle démarche relationnelle d'OGF vis-à-vis des familles.....	11
2.3.6. Les indicateurs de satisfaction Critizr (Gooddays)	11
2.3.7. La note NPS (Net Promoter Score), la recommandation client	13
2.4. La visibilité WEB.....	14
2.4.1. Les recherches sur Google.....	14
2.4.2. La e-réputation sur internet.....	14
2.4.3. Périmètre Qualicert	15
2.4.4. Protection du Travailleur Isolé (PTI).....	15
2.4.5. La collecte des déchets métalliques	15
2.5. . COMPTE RENDU BILANCIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS	17
2.5.1. Etat de variation de patrimoine	17
2.5.2. Conformité des installations du crématorium	17
2.5.3. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année.....	18
2.5.4. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et des biens de reprise	18
3. L'ANALYSE FINANCIERE DE L'ACTIVITE	19
3.1. présentation du Compte de résultat.....	19
3.1.1. Les règles comptables	19
3.1.2. Compte de résultat	19
3.2. Commentaires du compte de résultat	21
3.2.1. Activité et chiffre d'affaires	21
3.2.2. Charges d'exploitation	22
3.2.3. Services extérieurs.....	24
3.2.4. Autres services extérieurs.....	25
3.2.5. Redevances	26
3.2.6. Impôts et taxes	26
3.2.7. Charges de personnel	26
3.2.8. Autres charges de gestion courante	27
3.2.9. Intérêts et charges assimilées	27
3.2.10. Dotations aux amortissements et provisions.....	27
3.3. COMPTE RENDU BILANCIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS	28
3.3.1. Etat de variation de patrimoine	28
3.4. Engagements financiers	28
3.5. Le compte rendu financier	29
3.5.1. Les tarifs des prestations du service public.....	29
3.5.2. La révision des tarifs.....	30

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

La délégation porte sur :

- La conception, la construction et l'aménagement d'un complexe funéraire,
- La maintenance et l'exploitation du complexe funéraire dédié à la crémation ainsi que de l'aménagement extérieur,
- La gestion et l'utilisation du complexe dans le respect de la réglementation et afin de satisfaire les besoins des familles.

1.1.2. Autorité délégante

La ville de Tulle

1.1.3. Déléataire

Société ATRIUM puis OGF suite à la signature de l'avenant n°2 le 16/05/2017 et l'habilitation 19.19.268.

1.1.4. Organigramme nominalif des dirigeants

Président : M. Alain COTTET
Directeur Délégué : M. Didier HEREAU
Directeur de secteur opérationnel : Monsieur Patrice TALAZAC

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

Convention de délégation de service public d'une durée de 27 ans à compter du jour de la signature intervenue après l'accomplissement des formalités de contrôle de légalité auprès de la Préfecture, le 27 décembre 2012.

L'avenant n°1 a porté à 29 ans la durée de la présente convention, soit jusqu'au 27 décembre 2041.

Le 16 mai 2017, l'avenant n°2 relatif au transfert juridique de la société Atrium vers la société OGF pour l'exploitation du crématorium est entré en vigueur.

Avenant n°3 Règlement intérieur du crématorium ?

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,
- L'accueil des familles,
- L'organisation des 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,
- La crémation des cercueils,
- La pulvérisation des cendres,
- La dispersion des cendres dans l'espace spécialement affecté à cet effet,
- La crémation des restes mortels provenant de corps exhumés,
- L'élimination de pièces anatomiques en dehors des heures d'ouverture au public,
- La fourniture des équipements cinéraires et la délivrance des titres d'occupation du jardin cinéraire.

1.2.2. Les installations

Le crématorium comprend :

- Des locaux destinés à l'accueil du public avec :
 - Un hall d'accueil,
 - Un espace de confort pour les familles,
 - Une salle de cérémonies,
 - Une salle de remise de l'urne,
 - Une salle de visualisation,
 - Un bloc sanitaire,
 - Le bureau du responsable de site,
- Des locaux techniques réservés au personnel avec :
 - Un local bureau administratif/préparation pour les opérateurs,
 - Un accès technique pour l'admission des défunts,
 - Un espace dédié à la crémation,
 - Un local pour dépôt provisoire des urnes,
 - Un local vestiaires/sanitaires,
 - Un parking.

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

Les charges sont supportées en totalité par le délégataire.

1.2.3.1. Les horaires d'ouverture

Le crématorium est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30, puis de 13h30 à 16h30.

Deux créneaux supplémentaires de crémation peuvent être proposés le samedi matin en cas de forte demande.

1.2.3.2. Les moyens en personnel

L'équipe du crématorium est composée de deux personnes :

Leurs missions quotidiennes concernent :

- L'accueil des familles,
- L'accueil des entreprises de Pompes Funèbres mandatées par les familles,
- La réalisation de cérémonie de recueillement,
- La réalisation des crémations,

- L'entretien des installations techniques,
 - La tenue des registres de crémations et contrôles administratifs,
 - Les prises d'ordres pour le crématorium,
 - La tenue du planning de crémation et accueil téléphonique.
- L'encadrement est assuré par Monsieur Patrice TALAZAC en tant que directeur de secteur opérationnel et Monsieur Nicolas SENDER responsable de crématorium.

1.2.3.3. 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 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 équipements de crémation de crémation,
- La gestion des éventuelles pannes en présence d'une famille,
- Les consignes d'hygiène et de sécurité,
- La protection incendie,
- L'habilitation électrique H0B0 pour personnel non électricien.

2. L'ANALYSE DE L'ACTIVITE

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.

Ci-après l'évolution du solde naturel depuis 1957 affichant l'important déficit de naissances depuis une dizaine d'année.



Données provisoires pour l'année 2023
Lecture : En 2022 en France, 755 997 bébés sont nés et 675 122 personnes sont décédées
Champ : France hors Mayotte jusqu'en 2013 et France à partir de 2014

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.

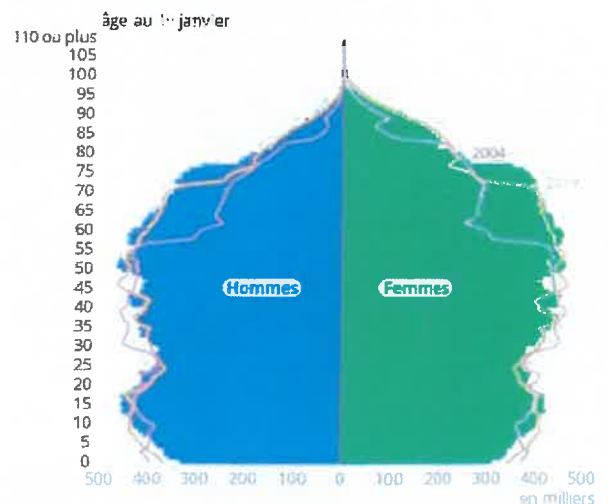
Cette proportion augmente depuis plus de trente ans et le vieillissement de la population s'accélère depuis le milieu des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des générations nombreuses du baby-boom dont les plus anciennes auront 78 ans en 2024.

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).

Ci-après, par âge et sexe, le nombre de milliers de personnes qui résident en France début 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 et de naissances à venir, avec 242 000 mariages (235 000 entre personnes de sexe différent et 7 000 entre personnes de même sexe), le nombre se maintient à un niveau élevé en 2023. 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.

Source : INSEE Bilan démographique 2023



Note : Données statistiques pour 2024.

Lecture : Au 1^{er} janvier 2024, 987 000 femmes de 20 ans ou plus résident en France, arrivées en milliers.

Champ : France en 2019 et 2024. France, tous les pays en 2004.

Source : INSEE, Bilan démographique 2023.

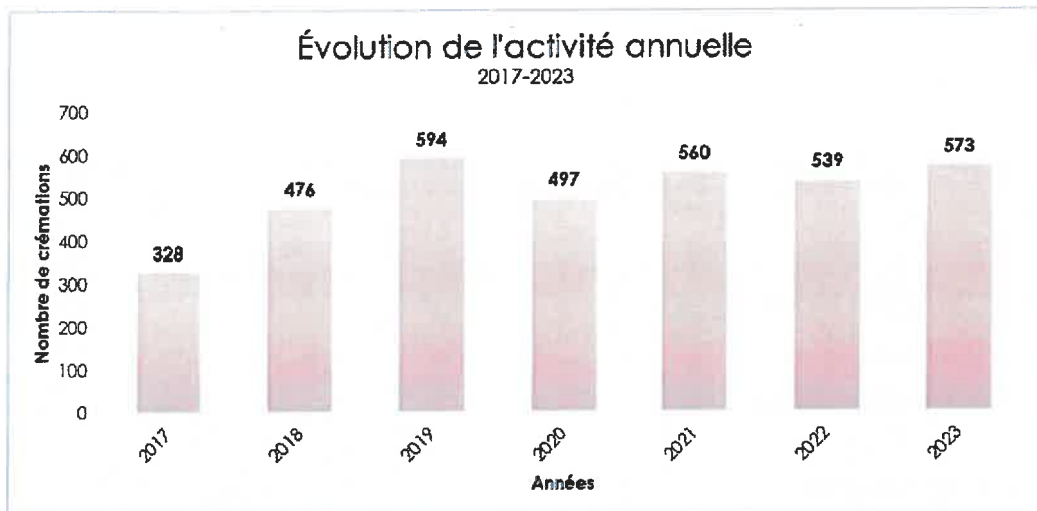
2.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS

L'exploitation du système de planification des crémations, HOMMAGE, a permis de procéder aux analyses ci-après.

2.2.1. Evolution du nombre annuel de crémations

Activité crématoire		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2017	328	-
2018	476	45%
2019	594	24.8%
2020	497	-16%
2021	560	-6%
2022	539	8%
2023	573	2%

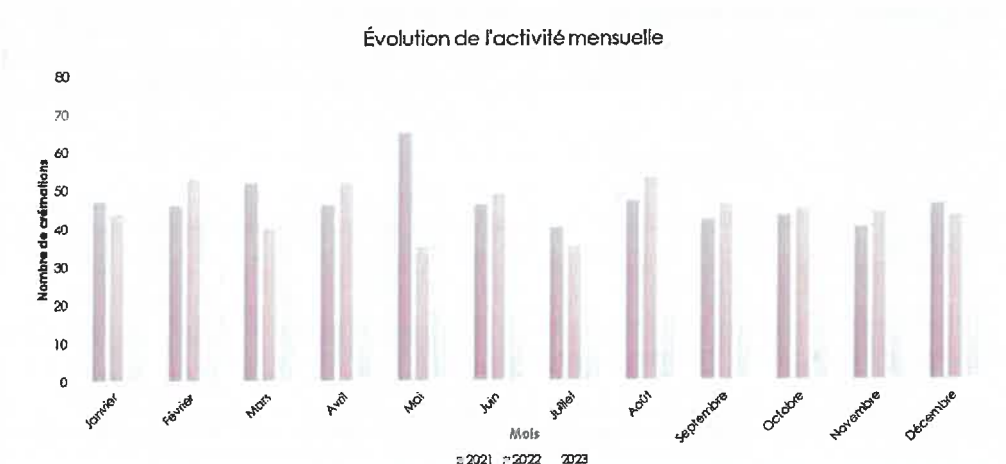
Répartition des prestations et crémations	
Prestations	2023
Adultes	568
Indigents	0
Hors gabarit standard - plus value	0
Très jeunes enfants	2
TOTAL	570
Exhumations	3
PAOH	0
TOTAL	573



2.2.2. Evolution mensuelle du nombre de crémations

Activité mensuelle
(hors plaques anatomiques)

Mois	2021		2022		2023	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	47	47	44	44	56	56
Février	46	93	53	97	42	98
Mars	52	145	40	137	67	165
Avril	46	191	52	189	41	206
Mai	65	256	35	224	55	261
Juin	46	302	49	273	36	297
Juillet	40	342	35	308	34	331
Août	47	389	53	361	46	377
Septembre	42	431	46	407	39	416
Octobre	43	474	45	452	53	469
Novembre	40	514	44	496	49	518
Décembre	46	560	43	539	54	572
TOTAL	560		539		572	



2.2.3. Fréquentation de la salle de cérémonies

La salle de cérémonies est systématiquement mise à la disposition de toutes les familles qui accompagnent les défunts.

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 ou directement par le personnel du crématorium formé à cet effet.

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.

2.3. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

2.3.1. Le Temps de mémoire

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'accompagnent 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 ainsi que sur le travail du deuil.

C'est le samedi 2 décembre 2023 qu'a eu lieu la cérémonie du Souvenir au crématorium de Tulle. 26 personnes étaient réunies pour rendre hommage à leurs proches.

2.3.2. Registre d'appréciation du service

Un registre des appréciations est dorénavant 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.

Il convient de préciser que ce registre est utilisé comme un registre du souvenir sur lequel sont laissés des messages de sympathie destinés aux défunts et familles. Les familles expriment le plus souvent directement auprès du personnel du crématorium leur satisfaction pour l'accueil, l'organisation et le déroulement du dernier hommage rendu au défunt.

2.3.3. La communication relative au crématorium

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.

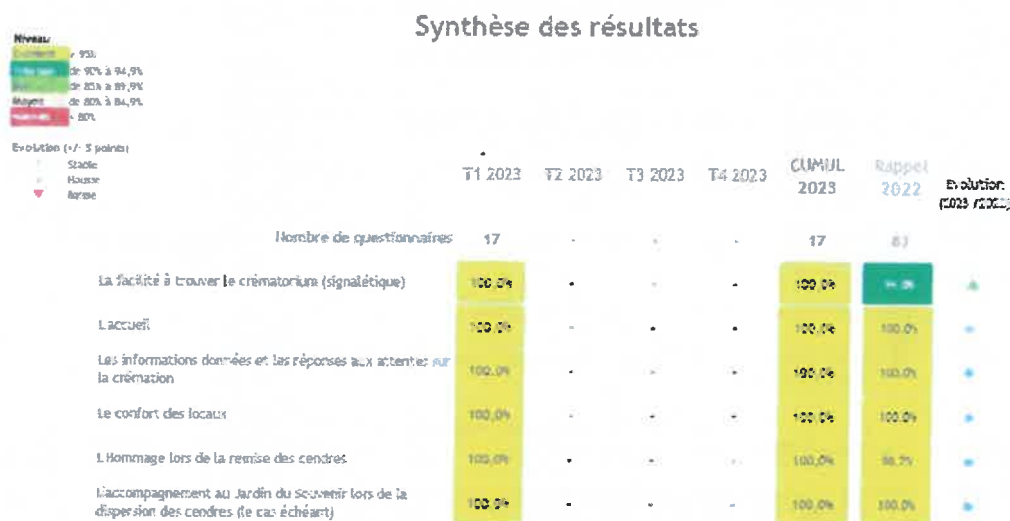
Les services liés à l'accueil et à l'organisation des cérémonies sont également présentés ainsi que les différents choix qui s'offrent aux familles quant à la destination des cendres.

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.

2.3.4. Enquête de satisfaction Init

Jusqu'au 1^{er} 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^{er} trimestre 2023 des résultats du crématorium est présentée ci-après :



2.3.5. 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.

2.3.6. Les indicateurs de satisfaction Critiz (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 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. 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 de l'expérience vécue.

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 :

2.3.6.1. 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



2.3.6.2. La note de satisfaction client

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

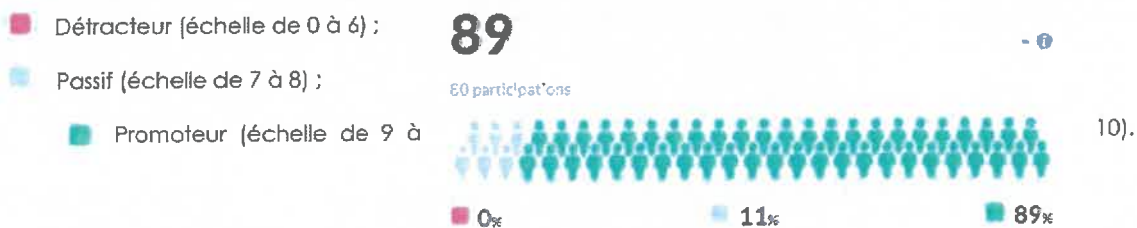
Satisfaction client 📅



2.3.7. 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 :



2.4. LA VISIBILITE WEB

2.4.1. 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.

Interactions Google 2023	Crématorium de Tulle
Recherche Google - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un mobile	3 008
Recherche Google - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un ordinateur	1 222
Google Maps - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un mobile	1 674
Google Maps - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un ordinateur	365
Appels : Nombre d'interactions avec le bouton "Appeler" de votre fiche d'établissement	312
Itinéraire : Nombre de demandes d'itinéraire effectuées depuis votre fiche d'établissement	2 052
Clics vers le site Web : Nombre d'interactions avec le bouton "Site Web" de votre fiche d'établissement	-

2.4.2. 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.



4,2/5

Basé sur 12 avis reçus

2.4.3. Périmètre Qualicert

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.

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 en décembre 2018 par des auditeurs de SGS, le crématorium a obtenu le certificat Qualicert® le 03/04/2023.



2.4.4. Protection du Travailleur Isolé (PTI)

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.



2.4.5. 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.

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 automobiles, aéronautique ou encore électroménagère. Les métaux valorisés ne réintègrent jamais le domaine de la santé.

En 2023, le montant de la valorisation pour votre établissement s'élève à **8 305.58 € pour 329 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.

Au titre de l'année ou de l'antériorité, le montant de la valorisation des métaux de votre établissement a été versé entièrement 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 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 mieux pris en charge en France et sur votre territoire

Dans le cadre du dernier appel à projets (2023), la Fondation PFG soutient **108 projets** partout en France pour un montant total de **plus de 757 000 €**.

Plus particulièrement sur votre territoire, la Fondation PFG a versé 51 623 € à :

Nom de l'association	Titre / Résumé du projet	Étendue d'action géographique	Montants accordés
Association Jin	ateliers de tat chichuan pour les patientes atteintes de cancer et leurs proches dont les diagnostics est engagé ou sévère.	La Rochelle, Ile de Ré, Surgères	4 000 €
Des bouts au nez - projet 2	tests et 11 visites de duos de comédiens clowns hospitaliers auprès de patients de l'Unité Soins Palliatifs du Centre Hospitalier Samuel Pozzi de Bergerac (24)	Bergerac	5 000 €
Réseaux ado Gironde	Un service d'accueil, d'accompagnement et de soutien pour tout préadolescent ou adolescent confronté au deuil d'un de ses parents, service également ouvert aux adultes de son entourage. Séances d'accueil de la famille endeuillée, accueils individualisés pour le jeune, pour le parent survivant ou tout autre proche, en nombre répété autant que nécessaire.	Bordeaux	3 000 €
la petite fille aux allumettes	Groupes thérapeutiques animés par des psychologues et solées d'information au grand public.	Bordeaux	15 000 €
VSD Aquitaine	Activités annuelles de l'association : groupes de parole, cafés deuil, ciné débats, formation des bénévoles, participation aux journées fédérales, accompagnement des familles	Département 64	5 000 €
Centre hospitalier de Pau	poursuite du projet de biographie hospitalière à destination des patients gravement malades hospitalisés au sein des services d'hospitalisation à domicile et de l'unité de soins palliatifs	Pau	10 000 €
Association Gurekin	organisation d'ateliers autour des funérailles, d'un atelier d'écriture et d'un "café mortel" pour les futurs seniors d'un habitat partagé inclusif	Urt	1 600 €
Fédération ADMR de la Vienne	une formation d'initiation à la démarche snoezelen auprès d'un groupe d'une dizaine de professionnels du Réseau (aidés-soignants, aides à domicile) + achat de la valise Snoezelen	Vienne / TOURAINE	6 523 €
Vivre avec en Limousin	Formation de bénévoles à la démarche palliative et à la réflexion éthique	Limoges	1 500 €

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 500 000 € sur 5 ans auprès d'**Helebor** pour développer la démarche palliative dans toute la France ; à partir de 2023, **Visitatio - Voisins & Soins** bénéficie d'un soutien de 180 000 € 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.

2.5 . COMPTE RENDU BILANCIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

2.5.1. Etat de variation de patrimoine

Pas de nouvelles acquisitions sur 2023.

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

2.5.2. Conformité des installations du crématorium

Conformément à l'article D2223-102 du code général des collectivités territoriales, le crématorium est soumis à une visite de conformité par l'organisme de contrôle accrédité Bureau Veritas. Cette visite de conformité porte sur le respect des prescriptions prévues aux articles D. 2223-100 (caractéristiques techniques relatives aux parties publiques et techniques d'un crématorium) et D. 2223-101 (respect des prescriptions applicables aux rejets gazeux).

Le contrôle de conformité et de sécurité de l'équipement de crémation est délivré pour une durée de deux ans par Bureau Veritas.

Le contrôle des rejets atmosphériques gazeux est réalisé par l'organisme de contrôle CERECO. Le certificat est valable deux ans également.

Au vu des deux contrôles précités ainsi que du rapport de vérification du crématorium, l'attestation de conformité du crématorium est délivrée par Bureau Veritas.

Le décret n° 2023-264 du 11 avril 2023 relatif aux prescriptions techniques des crématoriums a fait passer la durée de validité de l'attestation de conformité des équipements de crémations de 6 ans à 5 ans pour tous les contrôles effectués à partir du 1^{er} juin 2023.



Certaines conditions imposées ces derniers mois par nos prestataires de contrôles n'ont pas permis quelques renouvellements dans les délais.

Toutefois, toutes les dispositions ont été prises auprès de ces derniers afin de régulariser au plus tôt la situation. Les prochains contrôles seront planifiés pour le deuxième et troisième trimestre de l'année en cours.

Conformité du crématorium			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle : A planifier
06/07/2022	6	06/07/2028	
Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle : Processus en cours
15/02/2021	2	14/02/2023	
Normes atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle : Processus en cours
27/07/2022	2	26/07/2024	

2.5.2.1. Travaux d'entretien du crématorium

Les travaux d'entretien des équipements de crémation sont assurés par la société FMI. Le contrat de maintenance garantit des visites annuelles préventives, au cours desquelles sont effectués le contrôle général de l'installation, le réglage du matériel et le nettoyage des équipements de crémation. Afin d'assurer la continuité du service public, le crématorium bénéficie également d'une assistance téléphonique permanente permettant de palier rapidement les principales difficultés rencontrées au cours de l'exploitation des équipements de crémation de crémation.

2.5.2.2. Programme contractuel d'investissements

Sans objet.

2.5.3. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année

Deux dépenses de renouvellement ont été effectuées en 2023 :

- Le remplacement de l'écran de la salle de cérémonie pour un montant de 1 822 €
- Le remplacement du compteur de gaz pour un montant de 2 907 €

2.5.4. 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. Les matériels informatiques et de téléphonie sont des biens de reprise.

3. L'ANALYSE FINANCIERE DE L'ACTIVITE

3.1. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT

3.1.1. Les règles comptables

Par convergence du plan comptable général français avec les normes comptables IFRS, un nouveau plan comptable doit être appliqué par les entreprises à partir des exercices ouverts le 1er 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 civile 2023 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

3.1.2. Compte de résultat

en euros hors taxes	ANNEE 2022	% du CA	ANNEE 2021	% du CA	Var% 2022/2021
Nombre crémations (dont exhumations)	539		573		6.3%
Nombre crémations (PAOH)					0.0%
Nombre de dispersions	1		11		1000.0%
Nombre de locations de la salle de cérémonie sans crémation	1		1		0.0%
Chiffre d'affaires					
Crémation	404 210	99.9%	532 644	99.8%	31.8%
Dispersion	62	0.0%	714	0.1%	1058.1%
Jardin du Souvenir		0.0%		0.0%	0.0%
Salle de Cérémonie	103	0.0%	571	0.1%	456.9%
Conservation d'urne		0.0%	26	0.0%	0.0%
Autres CA Crémation		0.0%		0.0%	0.0%
Autres CA	40	0.0%		0.0%	-100.0%
TOTAL RECETTES	404 414	100.0%	533 954	100.0%	32.9%

3.2. COMMENTAIRES DU COMPTE DE RESULTAT

3.2.1. Activité et chiffre d'affaires

Le montant du chiffre d'affaires a été déterminé en fonction :

- Du système de facturation GESCO,
- Des tarifs en vigueur.

Le chiffre d'affaires « crémations » de l'année 2023 s'élève à **532 644 €** pour **573** crémations contre 404 210 € pour 539 crémations en 2022, soit une augmentation de 32%. Cette forte augmentation s'explique par l'application de la révision tarifaire au 1^{er} janvier 2023 de 23.91%

Le chiffre d'affaires 2023 se décompose ainsi :

Répartition du CA	2022		2023		Var. % CA
	NB	CA	NB	CA	
CA Crémation					
Crémation adultes	534	402 893 €	568	530 080 €	32%
Crémation enfants	3	565 €	1	233 €	-59%
Crémation après exhumation	2	752 €	4	2 331 €	210%
Crémation indigents	0	- €	0	- €	
Crémation autres (exclu du calcul nb crémation)	0	- €	0	- €	
Sous-total CA Crémation	539	404 210 €	573	532 644 €	32%
CA Autres Crémation					
Crémation pièces anatomiques	0	- €	0	- €	
Sous-total CA Autres Crémation	0	0 €	0	0 €	
CA Autres produits					
Dispersion de cendres	1	62 €	11	714 €	1058%
Location de la salle de cérémonie	1	103 €	4	571 €	457%
Conservation d'urne	0	- €	1	26 €	
Autres CA	1	40 €			-100%
Sous-total CA Autres produits	3	204 €	16	1 311 €	542%
CA Total	542	404 414 €	589	533 955 €	32%

Le nombre de crémations a augmenté de 6%, passant de 539 crémations en 2022 à **573** en 2023.

Le CA « Autres produits » a augmenté de 542%, soit **1 311 €** en 2023 contre 204 € en 2022.

Le chiffre d'affaires total est de **533 955 €** en 2023 contre 404 414 € en 2022, soit une augmentation de 32%.

3.2.2. Charges d'exploitation

3.2.2.1. Fournitures et consommables

Eau

La consommation facturée correspond aux factures du crématorium. La facturation pour l'année 2023 s'élève à 310 € soit un coût par crémation de 0,54 €.

En euros HT	2022	2023	Var. %
Coût d'eau	371	310	-16%
Coût unitaire par crémation	0,69	0,54	-21%

Gaz

Le gaz facturé correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année ressort à 61 521 €, soit un coût par crémation de 107,37 €.

En euros HT	2022	2023	Var. %
Coût du gaz	31 114	61 521	98%
Coût unitaire par crémation	57,73	107,37	86%

Le coût du gaz a augmenté de 98% cette année par rapport à 2022, le coût par crémation a augmenté de 86%.

Electricité

L'électricité facturée correspond aux factures du crématorium. Le coût total de l'électricité pour l'année ressort à 16 378 €, soit un coût par crémation de 28,58 €.

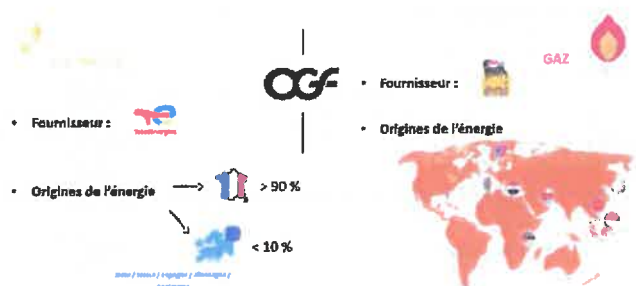
En euros HT	2022	2023	Var. %
Coût de l'électricité	8 985	16 378	82%
Coût unitaire par crémation	16,67	28,58	71%

Le coût de l'électricité a augmenté de 82% en 2023 par rapport à 2022 et le coût par crémation de 71%.

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.

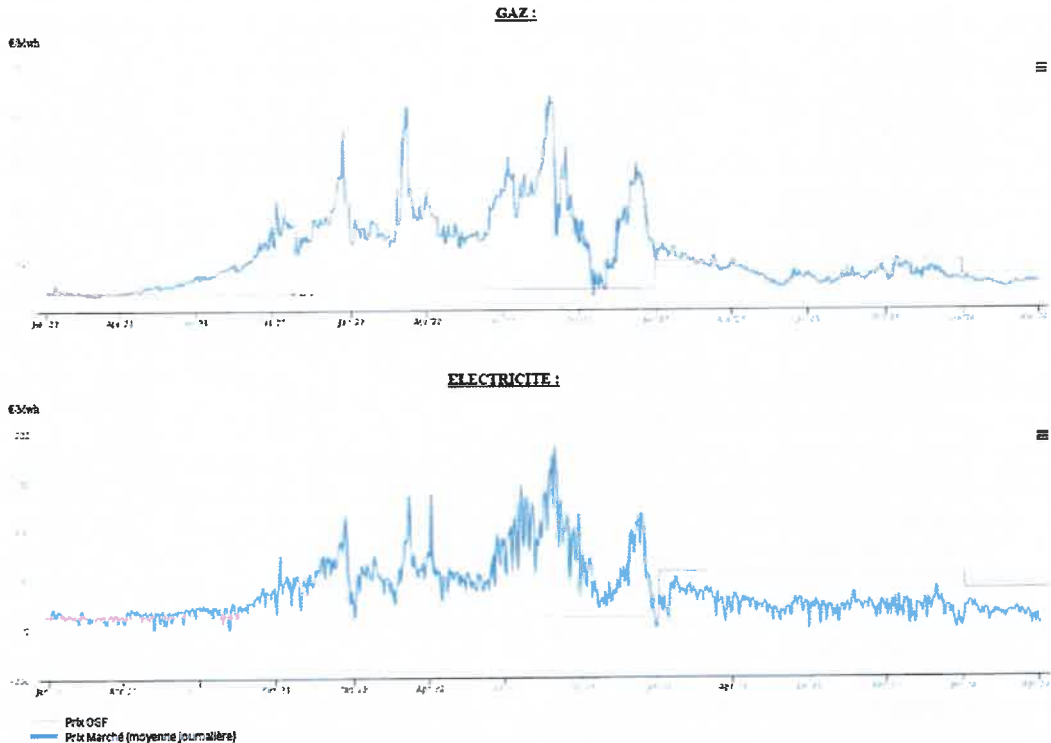


Evolution des tarifs du mégawattheure (Mwh) de Gaz et Electricité de 2021 à début 2024.

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.



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 Délégantes 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 Délégantes 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 payées 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^{er} janvier, ainsi qu'une spectaculaire remontée de la TICFE Electricité de 0.5€/Mwh à 20.50€/Mwh depuis le 1^{er} février.

Fournitures entretien

Le poste est à **211 €** en 2023 contre 0 € en 2022. Il s'agit de l'achat d'une visière.

Fournitures administratives

Les fournitures administratives comprennent essentiellement l'achat des fournitures de bureau, l'entretien et les consommables de l'imprimante/photocopieur/fax. Le montant total du poste est de **1 249 €** contre 974 € en 2022.

En euros HT	2022	2023
Maintenance imprimante + copies (RICOH)	93	31
Fournitures administratives (JPG, STAPLES, STACI)	738	1 157
Cartes de visite (LESCURE)	143	61
TOTAL	974	1 249

Achats Fournitures exploitation

Ce poste regroupe l'achat des pastilles réfractaires, de petits outillages, de produits divers et des plaques. En 2023, ce poste s'élève à **1 758 €** contre 1 241 € en 2022.

En euros HT	2022	2023
Pastilles réfractaires (VOLSING, ATRIUM)	492	0
Fontaine à eau (CHATEAU D'EAU) & distributeur d'eau	801	1 758
TOTAL	1 241	1 758

3.2.3. Services extérieurs

Equipement opérateurs crématorium

Ce poste correspond à des achats de vêtements pour le personnel du crématorium. En 2023, le poste s'élève à **635 €** contre 574 € l'année passée.

Entretien des équipements de crémation

Le montant représente la maintenance préventive et curative des équipements de crémation, il s'élève à **21 378 €** contre 28 450 € en 2022. Ce poste peut comprendre entre autres une commande de réactif et de glycol.

La répartition de la charge :

En euros HT	2022	2023
Maintenance de l'équipement de crémation + achats de réactifs (FMI)	26 994	21 378
Evacuation des résidus (FMI)	636	0
Intervention suite à une panne (FMI)	820	0
TOTAL	28 450	21 378

Contrôle technique

Ce poste s'élève à **1 759 €** contre 4 398 € en 2022 et correspond aux charges liées aux différents contrôles réglementaires réalisés au crématorium au cours de l'année.

	2022	2023
Contrôle des installations de gaz (BUREAU VERITAS)	220	225
Contrôle des appareils de lavage (BUREAU VERITAS)	182	284
Contrôle des rejets atmosphériques (CERECO)	3 180	0
Contrôle des installations (BUREAU VERITAS)	635	636
Conformité électrique	0	299
Contrôle thermographique	231	236
Maintenance de défibrillateur	0	79
TOTAL	4 398	1 759

Le contrôle des rejets atmosphériques et des installations funéraires doit être réalisés tous les 2 ans d'un point de vue réglementation. Deux contre-mesures ont été réalisées avant d'obtenir la conformité des rejets en 2022.

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 **2 972 €** en 2023 contre 2 802 € en 2022 pour le crématorium de Tulle.

3.2.4. Autres services extérieurs

Entretien des locaux et espaces verts

Le montant du poste « Entretien des locaux et espaces verts » s'élève à **13 466 €** contre 20 151 € en 2022. D'importants travaux de rénovation sur le réseau de refoulement ont été effectués en 2022.

Ce poste comprend notamment :

	2022	2023
Entretien et nettoyage de locaux et des vitres (PEI)	11 172	11 633
Maintenance CVC (FMC)	1 834	1 284
Télésurveillance (PROSEGUR)	216	234
Maintenance incendie (EUROFEU)	421	315
Travaux (ETABLISSEMENTS MIANE ET VINATIER)	6 199	0
Divers dépannages (pompage, portail, ...)	309	0
TOTAL	20 151	13 466

Frais de siège

Ces frais qui s'élèvent à **44 318 €** en 2023 contre 33 971 € en 2022 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 2023, ils ont été estimés et plafonnés forfaitairement, à **8,3%** des produits d'exploitation contre 8,4% en 2022. Il s'agit du taux retenu pour l'établissement des comptes de l'ensemble des crématoriums gérés par OGF.

Publicité

Le montant s'élève à **500 €**, comme en 2022. Il s'agit de la prestation musicale de « A TOUS JAZZ » lors du temps de mémoire.

Déplacements, missions, Réceptions

En 2023, le poste s'élève à **2 116 €** contre 1 843 € en 2022 et comprend les frais de déplacements du responsable de crématorium.

Frais postaux et télécom

Ce poste comprend les abonnements et les consommations des lignes téléphoniques utilisées pour le téléphone, le fax et la ligne informatique ainsi que les achats de timbres dans le cadre d'envoi ponctuel. Le montant total s'élève à **192 €** en 2023 contre 243 € en 2022.

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 bien compris dans les frais d'administration.

3.2.5. Redevances

Le montant total du poste « Redevances » s'élève à **11 010 €** contre 10 638 € en 2022.

Il est composé de :

La redevance fixe : le montant est de **11 010 €** contre 10 638 € en 2022

La redevance variable : le nombre de crémations étant inférieur à 600, la redevance variable ne s'applique pas.

3.2.6. Impôts et taxes

Les impôts et taxes s'élèvent au global à **19 700 €** en 2023 contre 19 952 € en 2022.

Le montant renseigné correspond à la Contribution Economique Territoriale (CET), à la Contribution Sociale de Solidarité des Sociétés (C3S) et à la taxe foncière.

CET :

La CET se décompose en Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) et en Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE).

La CFE s'élève à **6 451 €** sur 2023 contre 6 422 € en 2022.

La CVAE a été appliquée en retenant le taux de 0.375% plus une taxe additionnelle de 6.92%, et 1% de frais d'assiette (qui s'applique au niveau du groupe OGF) de la valeur ajoutée du crématorium. Elle s'élève à **1 212 €** en 2023 contre 2 107 € en 2022.

C3S :

La Contribution Sociale de Solidarité des Sociétés (C3S), plus communément appelée Organic, se calcule pour 0.16% du chiffre d'affaires (0.13% pour la C3S et 0.03% pour la contribution additionnelle). Cette taxe s'élève à **854 €** en 2023 contre 647 € en 2022.

Taxe foncière :

La taxe foncière est de **11 183 €** pour l'année 2023 contre 10 777 € en 2022.

3.2.7. Charges de personnel

Les salaires et charges sociales s'élèvent en 2023 à **93 756 €** contre 84 713 € en 2022.

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.

Le montant correspond aux salaires et charges sociales du personnel d'exécution ayant travaillé au crématorium en 2023. Ce montant comprend également une quote-part du salaire du directeur de secteur

opérationnel à hauteur de 5% et une quote-part du salaire du responsable de crématorium à hauteur de 20% pour l'activité d'encadrement de l'ensemble du personnel et de direction du crématorium.

Exploitation HORS POLYVALENCE

	HRS TRAVAILLEES	HRS PAYEES	TOTAL BRUT	TOTAL CHARGES	TOTAL MS
2022	3 222	3 637	55 801	16 344	72 145
2023	3 265	3 664	59 658	17 820	77 478

Exploitation POLYVALENCE ENTRANTE

Exploitation POLYVALENCE SORTANTE

	HRS TRAVAILLEES	TOTAL BRUT	TOTAL CHARGES	TOTAL MS	HRS TRAVAILLEES	TOTAL BRUT	TOTAL CHARGES	TOTAL MS
2022	-	-	-	-	-219.25	-3 712.12	-1 240.77	-4 952.89
2023					-28.00	-469.55	-8.68	-478.23

Encadrement

	HRS TRAVAILLEES	TOTAL BRUT	TOTAL CHARGES	TOTAL MS
2022	401	10 570	4 560	15 130
2023	357	10 903	4 269	15 173

3.2.8. Autres charges de gestion courante

Ce poste correspond à la perte/gain sur créance client ou sur écart de règlement. Le montant est nul en 2023 contre 753 € en 2022.

3.2.9. Intérêts et charges assimilées

Frais financiers

Le montant des frais financiers s'élève à **106 720 €** contre 110 378 € en 2022. Ils sont prévus contractuellement.

3.2.10. Dotations aux amortissements et provisions

Les dotations correspondent d'une part aux amortissements de caducité relatifs aux premiers investissements qui sont calculés sur la durée du contrat et d'autre part aux amortissements techniques qui sont calculés sur les biens renouvelables ou acquis en cours de contrat.

L'amortissement des immobilisations est fait par composant, et chaque composant est amorti sur la durée qui lui est propre ou ramenée à la durée de la convention.

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

Impôt sur les sociétés

Le taux d'impôt sur les sociétés est de **25.83 %** sur l'ensemble du groupe OGF pour la période 01/01/2023-31/12/2023.

3.3. COMPTE RENDU BILANCIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

3.3.1. Etat de variation de patrimoine

Le montant des acquisitions s'élève à **5 540 €** en 2023, il se compose de :

Num Inmo.	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Dotation 2023
01MC0000000846	REPL ECRAN SALLE CEREMONIE	28/02/2023	1 822	120	28/02/2033	153
01AGC0000002410	REPL CUMULUS	01/04/2023	811	96	01/04/2031	76
01AGC0000002492	REPLACEMENT COMPTEUR GAZ	13/07/2023	2 907	96	13/07/2031	170
	TOTAL		5 540			399

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

3.4. ENGAGEMENTS FINANCIERS

Conformément à l'article 26 de la convention de délégation, une garantie à 1^{ère} demande a été réalisée.

3.5. LE COMPTE RENDU FINANCIER

3.5.1. Les tarifs des prestations du service public

Les tarifs pratiqués en 2023 sont les suivants

ACTIVITE CREMATION

Prestations	Tarifs au 1 ^{er} janvier 2023		
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.
CREMATIONS AVEC FAMILLES			
Crémations adultes <i>(hors prestations gratuites, cf. plus bas)</i>	933.33 €	186.67 €	1 120.00 €
Crémations jeunes enfants <i>de 1 à 12 ans (hors prestations gratuites, cf. plus bas)</i>	465.83 €	93.17 €	559.00 €
Crémations très jeunes enfants <i>(de 0 à 1 an (hors prestations gratuites, cf. plus bas)</i>	233.33 €	46.67 €	280.00 €
Crémations indigents et ayants-droit <i>(sur présentation d'un certificat de la CCASS) et ayants-droit (personnel mort en service commandé)</i>		gratuit	
Cercueils hors gabarit standard - plus value	126.67 €	25.33 €	152.00 €
CREMATIONS POST MORTEM			
Crémations restes mortels grand gabarit (famille) <i>crémation d'un corps de moins de 5 ans en cercueil</i>	933.33 €	186.67 €	1 120.00 €
Crémations restes mortels petit gabarit (famille) <i>crémation d'un corps de plus de 5 ans en cercueil ou reliquaire</i>	465.83 €	93.17 €	559.00 €
Crémations restes mortels grand gabarit (collectivité) <i>crémation d'un cercueil contenant des restes mortels</i>	746.67 €	149.33 €	896.00 €
Crémations restes mortels petit gabarit (collectivité) <i>crémation d'un reliquaire contenant des restes mortels</i>	374.17 €	74.83 €	449.00 €
PIECES ANATOMIQUES			
Pièces anatomiques - petit conteneur <i>(30 kg ou 100 l)</i>	514.17 €	102.83 €	617.00 €
Pièces anatomiques - grand conteneur <i>(60 kg ou 200 l)</i>	1 026.67 €	205.33 €	1 232.00 €

ACTIVITE ANNEXES

Prestations	Tarifs au 1 ^{er} janvier		
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.
CEREMONIES			
Homage simple <i>Prestation comprise dans le tarif de crémation</i> <i>Utilisation de la salle de cérémonie < 30 minutes incluse</i>		gratuit	
Cérémonie personnalisée <i>fourniture de salle > 30 min avec moyens audiovisuels</i>	126.67 €	25.33 €	152.00 €
GESTION DES CENDRES			
Fourniture d'urnes cinéraires		gratuit	
Conservation urnes au-delà 1 mois (/mois sup) <i>conservation urnes au-delà 1 mois par mois supplémentaire</i>	25.83 €	5.17 €	31.00 €
Conservation urnes au-delà 3 mois (/mois sup) <i>conservation urnes au-delà 3 mois par mois supplémentaire</i>	64.17 €	12.83 €	77.00 €
Dispersion cendres au jardin du souvenir (avec famille) <i>avec intervention du Maître de cérémonie</i>	76.67 €	15.33 €	92.00 €
Dispersion cendres pièces ana. Et exhum. (ss cérémonie)	50.83 €	10.17 €	61.00 €
SEPULTURES CINERAIRES			
Cavurne - Concession 15 ans <i>part reversée à la collectivité</i>	121.67 €	24.33 €	146.00 €
Cavurne - Location Cavurne 15 ans <i>fourniture et pose cavurne, travaux, entretien du site, hors marbrerie</i>	1 090.00 €	218.00 €	1 308.00 €
Cavurne - Concession 30 ans <i>part reversée à la collectivité</i>	241.67 €	48.33 €	290.00 €
Cavurne - Location Cavurne 30 ans <i>fourniture et pose cavurne, travaux, entretien du site, hors marbrerie</i>	1 816.67 €	363.33 €	2 180.00 €
AUTRES PRESTATIONS			
Convivialité, collation simple <i>prix par personne, groupe mini 35</i>	8.33 €	1.67 €	10.00 €
Prestation du Maître de Cérémonie	126.67 €	25.33 €	152.00 €
Location de salle de cérémonie seule <i>cérémonie sans crémation</i>	190.83 €	38.17 €	229.00 €

3.5.2. La révision des tarifs

La révision contractuelle des tarifs a été réalisée le 1^{er} janvier 2023. Les tarifs appliqués ont augmenté de 23.91%

ANNEXE 1 : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS AU 31/12/2023

Description	Date de service	Valeur nominale	Nb mois	Précompt	Amortis cumulés n-1	Vnc n-1	Dotations 2023	Amortiss. Cumulés 2023	Vnc 2023
BOULEVERD BOULHE	01/01/2018	1 323	25	01/01/2018	478	845	140	618	2 503
BUREAU DE SERVICE	01/01/2018	1 293	25	01/01/2018	128	1 165	27	145	1 472
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	25 731	25	01/01/2018	8 291	17 440	1 084	9 375	17 415
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	3 421	25	01/01/2018	1 015	2 406	274	1 820	3 180
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	1 539	25	01/01/2018	473	1 066	45	578	1 531
CARRÉLAGE PAVÉS	01/01/2018	83 973	25	01/01/2018	1 876	82 097	2 400	12 676	41 000
COORDINATION INFO. ELECTRIQUE	01/01/2018	730	25	01/01/2018	149	581	31	180	652
COORDINATION INFO	01/01/2018	3 387	25	01/01/2018	492	2 895	71	294	2 874
CONTROLE TECHNIQUE CONDUITE	01/01/2018	309	25	01/01/2018	22	287	13	78	211
CONTROLE TECHNIQUE	01/01/2018	8 331	25	01/01/2018	1 811	6 520	387	2 021	1 180
ACCUMULEUR HUILE	01/01/2018	475	25	01/01/2018	97	378	20	117	261
REGULATEUR HAUTEUR	01/01/2018	1 438	25	01/01/2018	293	1 145	40	352	1 093
BOULEVERD ORDONNANCE APPOINTEMENT SE	01/01/2018	45 531	25	01/01/2018	15 199	30 332	2 741	15 084	45 438
REPARTITION	01/01/2018	1 477	25	01/01/2018	380	1 097	42	642	1 155
PLAN SERRIS	01/01/2018	81 278	25	01/01/2018	11 347	69 931	2 358	12 142	40 140
CHOC LOUPELRE	01/01/2018	1 335	25	01/01/2018	20 183	35 712	4 490	27 313	81 002
BOULEVERD EN TERRE	01/01/2018	1 126	25	01/01/2018	181	945	71	494	1 122
ELECTRIQUE	01/01/2018	1 00 634	25	01/01/2018	10 810	89 824	4 282	24 781	54 943
SACCORREMENT GEP	01/01/2018	1 120	25	01/01/2018	320	800	48	273	522
GEP ESPACE VERT	01/01/2018	1 24 905	25	01/01/2018	21 193	103 712	5 430	31 123	67 280
PRÉFABRIQUE DE REPARATION	01/01/2018	111 163	25	01/01/2018	22 781	88 382	4 712	17 453	64 475
TRAVAILLEMENT ATEROSUE	01/01/2018	80 741	25	01/01/2018	10 713	69 028	2 188	12 480	33 219
SACCORREMENT GEP	01/01/2018	1 444	25	01/01/2018	351	1 093	120	778	1 173
HONORAIRES	01/01/2018	18 847	25	01/01/2018	1 810	17 037	794	4 221	16 816
BUREAU DE TRAVAIL EN CHIFFRE EN BUREAU	01/01/2018	111 244	25	01/01/2018	12 470	98 774	25 749	141 184	44 130
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	18 847	25	01/01/2018	1 810	17 037	794	4 221	16 816
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	455	25	01/01/2018	293	162	40	161	294
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	2 097	25	01/01/2018	497	1 599	88	613	1 484
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	11 458	25	01/01/2018	2 591	8 867	408	2 839	10 865
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	1 113	25	01/01/2018	311	802	178	209	814
BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	71 873	25	01/01/2018	4 803	67 070	2 070	17 878	64 192
AGNE DE REPARATION	01/01/2018	240 717	25	01/01/2018	48 013	192 704	10 140	67 562	125 142
LOURD LIGNELES	01/01/2018	545	25	01/01/2018	213	332	44	258	287
LOURD LIGNELES	01/01/2018	1 593	25	01/01/2018	111	1 482	232	387	1 095
EXTINCTEUR	01/01/2018	824	25	01/01/2018	404	420	125	529	295
DECORATION COIFFE	01/01/2018	498	25	01/01/2018	133	365	129	758	140
LOURD LIGNELES	01/01/2018	1 593	25	01/01/2018	111	1 482	232	387	1 095
LANCETTE	01/01/2018	841	25	01/01/2018	1 290	651	247	1 557	185
BOULEVERD EN BUREAU DE TRAVAIL	01/01/2018	310	25	01/01/2018	210	90	48	278	62
MOISE	01/01/2018	1 541	25	01/01/2018	2 384	1 157	700	4 064	757
SIGNALETIQUE	01/01/2018	513	25	01/01/2018	489	64	122	111	201
INTERIEUR	01/01/2018	353	25	01/01/2018	247	106	35	283	60
CONCOULETTE	01/01/2018	145	25	01/01/2018	1 003	452	207	1 110	244
TRAVAILLEMENT ATEROSUE	01/01/2018	8 078	100	01/01/2018	552	7 526	208	1 181	6 345
C-40 DE TRAVAIL	01/01/2018	3 910	100	01/01/2018	1 492	2 418	328	670	1 040
INTERIEUR	01/01/2018	40 840	25	01/01/2018	52 818	12 022	3 742	21 810	20 210
REMOISEMENT LONG	01/01/2018	49 187	25	01/01/2018	28 483	20 704	5 897	24 578	12 609
PC DE TRAVAIL	01/01/2018	374	25	01/01/2018	374	0	0	374	0
MARQUANT CANON	01/01/2018	329	25	01/01/2018	154	175	0	154	0
BOULEVERD EN BUREAU	01/01/2018	2 219	100	01/01/2018	3 304	1 085	1 036	1 062	1 160
MOBILE	01/01/2018	28 497	100	01/01/2018	19 104	9 393	3 397	11 426	10 071
MOISE	01/01/2018	1 065	100	01/01/2018	1 767	1 112	214	1 131	194
MOISE	01/01/2018	149	25	01/01/2018	149	0	0	149	0
MOISE		149			149			149	
CADRE DE TRAVAIL	12/12/2018	108	25	12/12/2018	245	313	31	309	102
BOULEVERD EN BUREAU	01/01/2018	12 800	25	01/01/2018	2 134	10 666	441	2 144	8 521
BOULEVERD EN BUREAU	01/01/2018	17 433	25	01/01/2018	2 513	14 920	745	4 276	13 644
BOULEVERD EN BUREAU	01/01/2018	4 929	25	01/01/2018	187	4 742	208	191	1 041
REMOISEMENT HAUTEUR - COIFFE	01/01/2018	929	25	01/01/2018	458	471	249	351	104
BOULEVERD EN BUREAU	12/12/2018	500	25	12/12/2018			162	162	162
BOULEVERD EN BUREAU	01/01/2018	811	25	01/01/2018			74	74	74
BOULEVERD EN BUREAU	12/12/2018	2 197	25	12/12/2018			170	170	1 927
TOTAL		1 299 535			463 819	1 677 877	16 847	141 944	1 497 449

OGF