



*Étaient présents :*

Mme Elise AEBISCHER, M. Hasni ALEM, Mme Frédérique BAEHR (jusqu'à la question n° 8 incluse et à partir de la question n° 12), M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n° 2 et jusqu'à la question n° 46 incluse), Mme Anne BENEDETTO (jusqu'à la question n° 11 incluse), M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Nathalie BOUVET (jusqu'à la question n° 46 incluse), Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET, Mme Aline CHASSAGNE, Mme Annaïck CHAUVET, Mme Julie CHETTOUH (à compter de la question n° 9), M. Sébastien COUDRY (à compter de la question n° 2), M. Laurent CROIZIER (jusqu'à la question n° 46 incluse), M. Benoît CYPRIANI, Mme Karine DENIS-LAMIT (jusqu'à la question n° 46 incluse), M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT (jusqu'à la question n° 46 incluse), Mme Lorine GAGLILOLO, Mme Sadia GHARET (jusqu'à la question n° 46 incluse), M. Abdel GHEZALI, M. Olivier GRIMAITRE, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY (à compter de la question n° 11 et jusqu'à la question n° 46 incluse), M. Damien HUGUET, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, Mme Marie LAMBERT (jusqu'à la question n° 46 incluse), M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n° 46 incluse), M. Christophe LIME, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Agnès MARTIN (jusqu'à la question n° 46 incluse), M. Saïd MECHAI (à compter de la question n° 8 et jusqu'à la question n° 46 incluse), Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT (jusqu'à la question n° 46 incluse), M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, M. Jean-Hugues ROUX, Mme Juliette SORLIN (à compter de la question n° 9), M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET (jusqu'à la question n° 46 incluse), Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE (jusqu'à la question n° 46 incluse), Mme Marie ZEHAF (à compter de la question n° 8)

*Secrétaire :*

Jamal Eddine LOUHKIAR

*Étaient absents :*

Mme Nadia GARNIER, Mme Karima ROCHDI

*Procurations de vote :*

Mme Frédérique BAEHR à M. Nicolas BODIN (à partir de la question n° 9 et jusqu'à la question n° 11 incluse), M. Guillaume BAILLY à Mme Marie LAMBERT (jusqu'à la question n° 1 incluse), Mme Anne BENEDETTO à M. Hasni ALEM (à compter de la question n° 12), Mme Julie CHETTOUH à Mme Marie ZEHAF (pour la question n° 8), M. Sébastien COUDRY à Mme Sylvie WANLIN (jusqu'à la question n° 1 incluse), Mme Sadia GHARET à M. Christophe LIME (à compter de la question n° 47), M. Pierre-Charles HENRY à Mme Christine WERTHE (jusqu'à la question n° 10 incluse), M. Saïd MECHAI à Mme Laurence MULOT (jusqu'à la question n° 7 incluse), Mme Karima ROCHDI à Mme Agnès MARTIN, Mme Juliette SORLIN à M. Yannick POUJET (jusqu'à la question n° 8 incluse), Mme Marie ZEHAF à M. Abdel GHEZALI (jusqu'à la question n° 7 incluse)

**OBJET :** 52 - Crématorium de Besançon - Contrat de concession de service public - Groupe OGF - Rapport annuel 2023

Délibération n° 007672

**EXTRAIT DU REGISTRE**  
**des Délibérations du Conseil Municipal**

Publié le : 26/09/2024

Séance du 19 septembre 2024

Le Conseil Municipal, convoqué le 12 septembre 2024, s'est réuni à l'hôtel de Ville de Besançon

Conseillers Municipaux en exercice : 55  
Présidence de Mme Anne VIGNOT, Maire

## Crématorium de Besançon - Contrat de concession de service public - Groupe OGF - Rapport annuel 2023

**Rapporteur** : Mme Elise AEBISCHER, Adjointe

|  | Date       | Avis              |
|--|------------|-------------------|
| Commission n° 1                              | 05/09/2024 | Favorable unanime |
| Commission de contrôle financier             | 05/09/2024 | Favorable unanime |
| Commission Consultative des Services Publics | 06/09/2024 | Favorable unanime |

### Résumé :

La Ville de Besançon a confié la gestion et l'exploitation du Crématorium de Besançon situé quartier Saint Claude à la Société OGF, via un contrat de concession de service public.

Le contrat et ses avenants portent sur la période 2010-2027.

En respect des dispositions réglementaires, le concessionnaire présente à la Ville de Besançon son rapport sur l'année écoulée (2023), portant sur l'activité, la qualité de service et les données techniques et financières.

Il ressort du rapport du délégataire que l'activité s'est déroulée dans de bonnes conditions et qu'il n'y a pas d'évènement majeur à signaler.

### I. Principales caractéristiques du contrat

Objet : La Collectivité confie au délégataire la gestion et l'exploitation du Crématorium, sis 1 rue du Souvenir Français à Besançon.

Date de signature : 22 juillet 2010, avec date d'effet le 1<sup>er</sup> août 2010

Durée (prolongée par avenant) : 17 ans – Echéance le 31 juillet 2027.

Caractéristiques générales du contrat : La Collectivité met à disposition du délégataire des biens immobiliers et mobiliers.

Le délégataire a l'entière responsabilité juridique et financière de l'exploitation du site. Il exploite le service à ses risques et périls. Sa rémunération est constituée par les ressources tirées de l'exploitation du service délégué.

Le délégataire assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement des biens dans les conditions prévues au contrat.

Le délégataire a pour missions principales :

- l'ensemble des opérations liées à la crémation, en particulier l'accueil et l'accompagnement des familles, y compris les formalités administratives
- l'organisation de cérémonies à la demande des familles ou de leur mandataire
- la gestion des salles
- la gestion, l'entretien, le contrôle et le maintien aux normes des installations techniques.

Délégataire : OGF (suite au rachat d'ATRIUM en 2018) dont le Président est M. Philippe LEROUGE.

Transfert de compétence du crématorium :

La loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (Loi 3DS) prévoit que la communauté urbaine exerce de plein droit, en lieu et place des communes membres, la compétence « création, gestion et extension des crématoriums ».

Ainsi, en application de cette loi, le conseil municipal a décidé par délibération du 6 novembre 2023 le transfert de compétence du crématorium de Besançon St-Claude à Grand Besançon Métropole à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

## II. Activité – qualité du service

### A/ Evolution de la mortalité en France

En 2023, 631 000 personnes sont décédées en France, soit 44 000 de moins qu'en 2022 (-6,5 %), 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.

Depuis 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.

Parallèlement, le nombre de crémations en France qui évoluait régulièrement à la hausse connaît pour la première fois une légère diminution pour atteindre 275 829 en 2023 (- 7 630). Pour autant, le taux de crémation poursuit son augmentation pour atteindre 44,3 % du nombre des décès (+ 1,2 %).

### B/ Activité à Besançon

En 2023, 2367 personnes sont décédées à Besançon, soit 95 de moins qu'en 2022 (-3,86 %).

Nombre de crémations hors pièces anatomiques :

| Année | Nombre | Evolution |
|-------|--------|-----------|
| 2015  | 761    |           |
| 2016  | 718    | -5.7 %    |
| 2017  | 786    | +9.5 %    |
| 2018  | 970    | +23.4 %   |
| 2019  | 877    | - 9.6 %   |
| 2020  | 1 160  | +32.3 %   |
| 2021  | 879 *  | - 24.2 %  |
| 2022  | 1 143  | + 30 %    |
| 2023  | 1 119  | - 2.1 %   |

*\*Fermeture du crématorium pendant deux mois (remplacement du four de crémation)*

La répartition en 2023 par types de crémation est la suivante :

- Adultes : 1076
- Enfants : 23
- Crémations titre gratuit : 16
- Exhumations : 4

La proportion d'adultes hommes est de 55,8 %, pour 44,2 % de femmes.

Le crématorium de Besançon Saint Claude accueille des crémations du Département du Doubs, du Jura et de la Haute-Saône. Il est donc peu pertinent de faire un rapprochement avec le nombre de décès sur la seule commune de Besançon.

Rappelons que cinq crématoriums sont en service en Franche-Comté : Avanne-Aveney, Besançon, Lons le Saunier (gérés par OGF) Dole et Héricourt.

Plusieurs projets de nouveaux crématoriums sont en cours de réalisation à Vesoul, Luxeuil-les-Bains, et Levier.

### C/ Qualité du service

#### 1. **Journée du temps de mémoire**

Le Crématorium de Besançon conduit des actions destinées à accompagner le public. Dans ce cadre, la journée « Temps de Mémoire » s'est déroulée le samedi 25 novembre 2023. L'ensemble des familles ayant organisé une cérémonie au crématorium durant l'année précédente a été invité. Ce temps a réuni environ 70 personnes. Des poèmes et des textes ont été lus, le président de l'association crématisiste de Besançon a également fait une intervention.

## **2. Enquête de satisfaction**

Depuis avril 2023, OGF a mis en place un outil développé par la société CritizR, qui permet aux familles d'évaluer directement leur satisfaction sur leur smartphone ou leur ordinateur.

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. Ce délai permet à la famille d'avoir passé le temps d'émotion relatif au départ du défunt et de pouvoir répondre plus sereinement au questionnaire.

En 2023, 132 personnes ont participé à cette enquête pour une note de satisfaction de 4,66 sur 5.

Parallèlement, le crématorium a également mis en place début 2024 une enquête de satisfaction à destination des opérateurs funéraires.

## **3. Valorisation des déchets métalliques**

Lors d'une crémation, les déchets métalliques ne se consomment pas. Ils sont récupérés et, via une filière adaptée, recyclés. Les recettes ainsi obtenues sont reversées à la Ville de Besançon pour contribuer au financement des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes.

### **III. Conditions d'exécution du service**

#### **A/ Biens mis à disposition**

La Ville de Besançon met à disposition des biens immobiliers et mobiliers.

Le bâtiment comprend notamment un hall d'accueil, une salle de cérémonie, une salle complémentaire et deux salles d'attente, une salle de remise des cendres. Sur la partie technique, le bâtiment comprend notamment la salle introduction et la salle du four.

#### **B/ Horaires d'ouverture**

Les horaires de crémation ont fait l'objet de modification au cours de l'année nécessitant l'ajout d'un créneau de crémation à 18h ainsi que l'ouverture du crématorium le samedi après-midi aux mêmes horaires qu'en semaine.

Le service de crémation est assuré :

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 puis de 13h30 à 18h
- Le samedi de 8h30 à 12h30

Une astreinte téléphonique a été mise en place de 18h00 à 22h00 en semaine et de 9h00 à 20h00 le week-end.

#### **C/ Effectifs**

Trois personnes, dont la responsable, concourent à la tenue quotidienne du site : opérations de crémation, accueil et informations des familles (y compris accueil téléphonique en dehors des heures d'ouverture du site).

Ces salariés sont régulièrement formés, en particulier sur les aspects techniques et juridiques.

En cas de besoin de renforcement temporaire de l'équipe sur le site de Besançon, OGF peut apporter le soutien de ses équipes locales. Par ailleurs, OGF apporte les ressources juridiques, financières et techniques pour l'ensemble des sites via son siège national.

#### **D/ Tarifs**

Les tarifs 2023 ont été votés par délibération du Conseil Municipal en date du 8 décembre 2022.

#### **E/ Habilitations**

Les installations publiques et techniques du crématorium ont fait l'objet d'un contrôle de conformité par l'organisme de contrôle Bureau Veritas afin de permettre à l'Agence Régionale de Santé Franche-Comté de délivrer l'attestation de conformité prévue aux articles D2223-99 et suivants du code général des collectivités territoriales. Au vu des rapports techniques émis par Bureau Veritas, l'ARS a donné son agrément sur la conformité du crématorium.

Cet agrément a été délivré en 2021 et court pour une durée de 5 années, soit jusqu'au 15 décembre 2026.

Le contrat 2023 a été rempli en respect des dispositions et engagements contractuels. Les relations avec les services de la Ville sont régulières.

#### IV. Données économiques et juridiques

##### A/ Données économiques

|  | réalisé<br>2023 | réalisé<br>2022 | réalisé<br>2021 | réalisé<br>2020 | réalisé<br>2019 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| nb de crémations adulte                          | 1076            | 1117            | 835             | 1182            | 907             |
| nb de crémations totales (y compris exhumations) | 1119            | 1143            |                 |                 |                 |
| nb de location salle de cérémonie                | 971             | 1017            | 768             | 742             | 810             |
| tarifs adulte HT                                 | 525,83          | 448,33          | 431,67          | 439,17          | 430,95          |
| <b>Résultat d'exploitation</b>                   |                 |                 |                 |                 |                 |
| <b>Produits</b>                                  |                 |                 |                 |                 |                 |
| CA crémation                                     | 579,32          | 505,61          | 370,30          | 503,20          | 374,02          |
| CA loc salle et annexes                          | 9,26            | 11,44           | 11,56           | 9,90            | 9,01            |
| <b>total produits</b>                            | <b>588,58</b>   | <b>517,05</b>   | <b>381,86</b>   | <b>513,097</b>  | <b>383,03</b>   |
| <b>Charges (*)</b>                               |                 |                 |                 |                 |                 |
| <b>total charges</b>                             | <b>454,57</b>   | <b>370,6</b>    | <b>405,58</b>   | <b>447,94</b>   | <b>449,31</b>   |
| impôt théorique                                  | 34,62           | 36,6            |                 | 20,88           |                 |
| <b>résultat net</b>                              | <b>99,39</b>    | <b>109,85</b>   | <b>-23,72</b>   | <b>44,277</b>   | <b>-66,28</b>   |
| <b>(*) dont :</b>                                |                 |                 |                 |                 |                 |
| eau et énergie                                   | 73,36           | 28,29           | 44,82           | 49,7            | 50,16           |
| personnel  | 100,81          | 96,44           | 90,98           | 79,22           | 92,78           |
| frais direction/structure                        | 48,85           | 43,42           | 32,46           | 41,57           | 29,88           |
| redevance Ville de Besançon                      | 28,58           | 25,5            | 22              | 22              | 22              |
| amort (travaux)                                  | 112,27          | 92,1            | 146,95          | 154,52          | 149,08          |

Le Crématorium de Besançon n'est pas une entité économique en tant que telle et ne fait pas l'objet d'une comptabilité dédiée. Le résultat d'exploitation est issu de données « directes » (chiffre d'affaires, énergie) et indirectes (personnel et frais de direction).

Le résultat d'exploitation dégage un excédent de 99 396 € en 2023.

Le niveau d'activité est légèrement inférieur à celui de 2022. Il n'y a pas eu d'interruption de service en 2023. Pour rappel, le site avait été fermé 2,5 mois en 2021 pour l'installation du four nouvelle génération.

Le chiffre d'affaires augmente de 14 % ; cela est dû à l'augmentation des tarifs puisque le nombre de crémations est en baisse de 2,1%.

Les charges sont en forte hausse également, du fait :

- De la hausse du coût de l'énergie : +45 k€ entre 2022 et 2023. En 2022 grâce à du stockage d'énergie au niveau national, OGF avait limité l'impact des hausses, mais 2023 retrouve une tendance normale ;
- Des hausses sur l'ensemble des postes qui s'expliquent essentiellement par l'inflation et les dispositions salariales gouvernementales.

L'excédent 2023 de 99 396 € inclut le calcul d'un impôt sur les sociétés théorique de 34 615 €, et une redevance de 28 578 € pour la Ville de Besançon.

##### B/ Liens avec la Collectivité

En 2023, le Conseil Municipal a été sollicité sur le rapport annuel du délégataire 2022 et sur le vote des tarifs 2023.

Conformément aux dispositions prévues dans la convention, OGF a enregistré une redevance d'occupation de 28 578 € à verser à la Ville de Besançon au titre de l'année 2023.

En 2023, le montant de la valorisation des métaux s'élève à 13 665,72 € pour 516 kg de métaux collectés. Conformément à la loi 3DS promulguée en 2022, les fonds issus de la valorisation des métaux sont intégralement destinés au financement des obsèques d'indigents ou à des structures d'intérêt général. La Ville de Besançon attribue dans sa totalité ce montant au financement des obsèques pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes.

**Le Conseil Municipal prend acte du présent rapport relatif à la gestion et l'exploitation du Crématorium de Besançon par la Société OGF en 2023, dans le cadre du contrat de concession de service public confié par la Ville de Besançon à cette société.**

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Besançon dans les deux mois suivant sa publicité.*

Le Secrétaire de séance,

Pour extrait conforme,  
La Maire,



M. Jamal-Eddine LOUHKIAR,  
Conseiller Municipal



Anne VIGNOT



# Rapport d'activité

## 2023

# Sommaire

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC .....</b>            | <b>4</b>  |
| <b>1.1. LES CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC .....</b> | <b>4</b>  |
| 1.1.1. Objet et étendue de la délégation .....                                      | 4         |
| 1.1.2. Autorité délégante .....   | 4         |
| 1.1.3. Délégataire.....   | 4         |
| 1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants .....                                  | 4         |
| 1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat .....                             | 4         |
| <b>1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE .....</b>                      | <b>5</b>  |
| 1.2.1. Les services fournis .....   | 5         |
| 1.2.2. Les installations .....  | 5         |
| 1.2.3. Le partage des charges entre le délégataire et le délégant.....              | 6         |
| 1.2.4. Les horaires d'ouverture .....   | 6         |
| 1.2.5. Les moyens en personnel.....   | 6         |
| <b>2. LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : ANALYSE DE L'ACTIVITE .....</b>          | <b>8</b>  |
| <b>2.1. DONNEES STATISTIQUES.....</b>   | <b>8</b>  |
| 2.1.1. Evolution de la population et de la mortalité en France .....                | 8         |
| 2.1.2. Evolution du nombre de crémations en France .....                            | 10        |
| 2.1.3. Evolution du taux de crémation en France .....                               | 10        |
| <b>2.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS .....</b>                                | <b>11</b> |
| 2.2.1. Répartition par type de crémations .....                                     | 11        |
| 2.2.2. Évolution du nombre annuel des crémations.....                               | 11        |
| 2.2.3. Évolution mensuelle de nombre de crémations.....                             | 12        |
| 2.2.4. Répartition des crémations par sexe .....                                    | 13        |
| <b>2.3. LES INDICATEURS DE QUALITE .....</b>  | <b>14</b> |
| 2.3.1. Le comité d'éthique.....   | 14        |
| 2.3.2. Le temps de mémoire .....  | 14        |
| 2.3.3. Les cérémonies personnalisées .....  | 15        |
| <b>2.4. LES ENQUETES DE SATISFACTION DES FAMILLES .....</b>                         | <b>15</b> |
| 2.4.1. Enquête de satisfaction INIT.....  | 15        |
| 2.4.2. La nouvelle démarche OGF vis-à-vis des familles .....                        | 16        |
| 2.4.3. Les indicateurs de satisfaction CritizR (Goodays).....                       | 16        |
| 2.4.4. Registre d'appréciation du service .....                                     | 19        |
| 2.4.5. La communication du crématorium.....   | 19        |
| 2.4.6. La visibilité WEB.....   | 20        |
| 2.4.7. Les enquêtes de satisfaction aux opérateurs funéraires .....                 | 22        |
| 2.4.8. Elimination des déchets métalliques.....                                     | 23        |
| 2.4.9. La certification de services Qualicert® .....                                | 25        |
| 2.4.10. Protection du Travailleur Isolé (PTI) .....                                 | 25        |
| <b>2.5. LE CONTRE RENDU TECHNIQUE .....</b>   | <b>25</b> |
| 2.5.1. Les maintenances, interventions et travaux de l'année .....                  | 25        |
| 2.5.2. Les contrôles réglementaires .....   | 26        |
| <b>3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : ANALYSE FINANCIER.....</b>               | <b>28</b> |
| <b>3.1. COMMENTAIRE SUR LE COUT DES ENERGIES.....</b>                               | <b>28</b> |
| <b>3.2. TARIFS PRATIQUES.....</b>   | <b>30</b> |
| 3.2.1. Les tarifs des prestations du service public.....                            | 30        |
| 3.2.2. La révision des tarifs .....   | 31        |
| <b>3.3. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT .....</b>                                | <b>31</b> |
| 3.3.1. Les règles comptables.....   | 31        |
| 3.3.2. Compte de résultat .....   | 31        |
| <b>3.4. COMMENTAIRES DU COMPTE DE RESULTAT .....</b>                                | <b>33</b> |
| 3.4.1. Activité et chiffre d'affaires .....   | 33        |
| 3.4.2. Charges d'exploitation .....   | 34        |
| <b>3.5. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS .....</b>           | <b>39</b> |
| 3.5.1. Etat de variation de patrimoine .....  | 39        |
| <b>4. PERSPECTIVES 2024.....</b>  | <b>40</b> |

**ANNEXE 1 : IMMOBILISATIONS**

**41**

**ANNEXE 2 : LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT®**

**42**

# 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 l'exploitation et la gestion du service public de crémation du crématorium de Besançon.

### 1.1.2. Autorité délégante

Ville de Besançon  
2, rue Mégevand  
25000 BESANCON

### 1.1.3. Déléataire

OGF  
Société par Actions Simplifiée au capital de 40.904.385 €  
RCS Paris B 542 076 799  
Siège social : 31, rue de Cambrai – 75019 Paris  
Habilitation n°24-75-0001

### 1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants

Président : M. Alain COTTET  
Directeur délégué : M. Marc OSSENT  
Directeur de secteur opérationnel : M. Samuel KENNEL

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

Contrat de délégation de service public pour l'exploitation et la gestion du crématorium de Besançon, a été débuté le 1<sup>er</sup> août 2010 pour se terminer initialement le 31 juillet 2022.

L'avenant 3 de la convention signée le 27 juillet 2021 prolonge la durée de la délégation jusqu'au 31 juillet 2027.

## 1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

### 1.2.1. Les services fournis

Conformément au contrat de concession, le concessionnaire assure les missions suivantes :

- la réception des cercueils,
- l'accueil des familles,
- l'organisation de cérémonies à la demande des familles ou de leurs mandataires,
- la vérification du dossier administratif de crémation et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans le four,
- la tenue des registres obligatoires,
- la crémation des cercueils,
- le recueil et la pulvérisation des cendres,
- le dépôt temporaire des urnes au crématorium,
- la fourniture des réceptacles simples, nécessaires pour recueillir les cendres suivant les dispositions prévues à l'article R2213-38 du Code Général des Collectivités Territoriales,
- le recueil des cendres dans une urne qui sera remise à la famille ou, à la demande de la famille, à son mandataire dans le cadre de la réglementation en vigueur,
- la mise à disposition d'emplacements sur les « supports de la mémoire » (« Tables de la Mémoire ») pour permettre aux familles d'y apposer des plaques en mémoire aux défunts,
- le dépôt des cendres des restes mortels incinérés,
- la crémation des restes mortels exhumés,
- la crémation des pièces anatomiques d'origine humaine dans le cadre d'une convention avec des établissements de santé. Cette opération se fera dans le cadre des textes en vigueur. Il pourra également proposer des prestations complémentaires dans le cadre de l'objet de la délégation.

### 1.2.2. Les installations

La Ville met à disposition du Délégué l'ensemble des biens immobiliers et mobiliers pour l'exécution des missions prévues. Le crématorium comprend ainsi :

- Des locaux ouverts au public avec :
  - Un hall d'accueil de 17,87 m<sup>2</sup>,
  - Une première salle de cérémonie de 89,00 m<sup>2</sup>,
  - Une salle complémentaire à la salle de cérémonie de 30,75 m<sup>2</sup>,
  - Une salle de convivialité,
  - Un bureau,
  - Quatre sanitaires,
  - Une salle de remise des urnes.
- Des locaux techniques à l'usage exclusif du personnel du crématorium avec :
  - Une salle introduction,
  - Une salle du four,
  - Un local technique,
  - Deux locaux de rangement,
  - Un local à poubelle,
  - Un dégagement de service.

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

La Ville confie au Délégataire l'exploitation et la gestion du crématorium municipal dans les conditions définies dans le contrat.

Le Délégataire a l'entière responsabilité juridique et financière de l'exploitation du crématorium. A cet effet, la Ville met à sa disposition les biens définis dans l'article 4 du contrat.

Le Délégataire assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement dans les conditions prévues au chapitre 3 du contrat.

Le Délégataire exploite le service à ses risques et périls. Sa rémunération est constituée par les ressources tirées de l'exploitation du service délégué et de l'ensemble des ouvrages et installations qui le composent.

La Ville conserve le contrôle du service et peut demander à tout moment au Délégataire tous renseignements nécessaires à l'exercice de ses droits et obligations.

### 1.2.4. Les horaires d'ouverture

Les horaires de crémation n'ont pas fait l'objet de modification au cours de l'année 2023.

Le crématorium de Besançon apporte une certaine souplesse dans les horaires de crémation en permettant d'ajouter des créneaux supplémentaires (en cas de forte activité, lorsque le site voisin de Avanne-Aveney est fermé pour travaux, etc.)

Les créneaux ajoutés sont ceux de 18h30 parfois en semaine et l'ouverture du crématorium le samedi après-midi avec l'accord de la ville.

Le service de crémation est assuré :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 puis de 13h30 à 18h00,
- et le samedi de 8h30 à 12h30.

Une astreinte téléphonique est mise en place du 18h00 à 22h00 en semaine et de 9h00 à 20h00 le week-end.

### 1.2.5. Les moyens en personnel

Trois personnes, dont Madame Virginie FORTIN, responsable du crématorium, concourent à la tenue quotidienne du site avec :

- accueil des familles,
- accueil des entreprises de pompes funèbres mandatées par les familles,
- tenue des registres de crémations et contrôles administratifs,
- réalisation d'hommages préalables à la crémation,
- réalisation des crémations et de la remise des cendres ou de la dispersion des cendres au jardin du souvenir du cimetière,
- remise en ordre du crématorium entre chaque crémation,
- entretien et nettoyage quotidien des installations techniques.

Elles assurent également l'information téléphonique des familles, la tenue du planning de crémation et l'accueil téléphonique en dehors des heures d'ouvertures du crématorium.

Elles reçoivent en cas de besoin le soutien des équipes locales du groupe OGF dans le cadre du renforcement de l'équipe du crématorium en cas de forte demande de crémations.

Le groupe OGF assure également l'encadrement du crématorium au travers de ses équipes de directions régionale et nationale, afin d'améliorer les conditions d'exécution du service délégué. La Direction des Crématoriums et de l'Environnement, de la communication, juridique et travaux, travaillent en commun à l'élaboration d'un service de qualité dans le respect de la réglementation.

L'encadrement du crématorium est assuré par l'équipe de direction régionale et notamment par Monsieur Samuel KENNEL, directeur de secteur opérationnel.

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 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 H0B0 pour personnel non électricien.

## 2. LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : ANALYSE DE L'ACTIVITE

### 2.1. DONNEES STATISTIQUES

#### 2.1.1. Evolution de la population et de la mortalité 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.

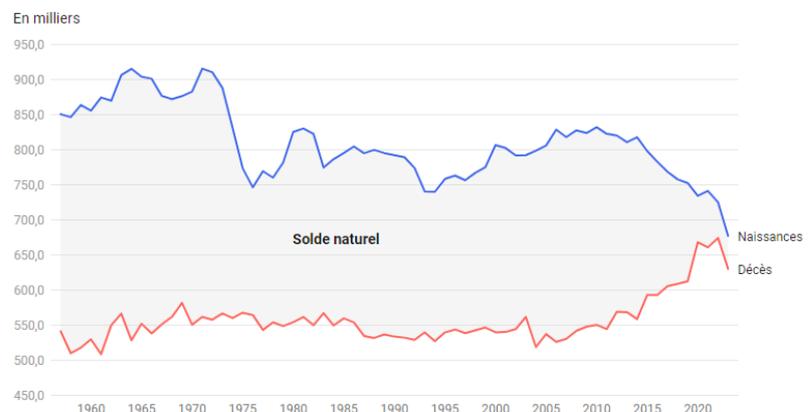
L'espérance de vie à la naissance est de 85,7 ans pour les femmes et 80,0 ans pour les hommes. Elle dépasse ainsi les niveaux de 2019, avant Covid.

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 diminuent 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, 725 997 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**

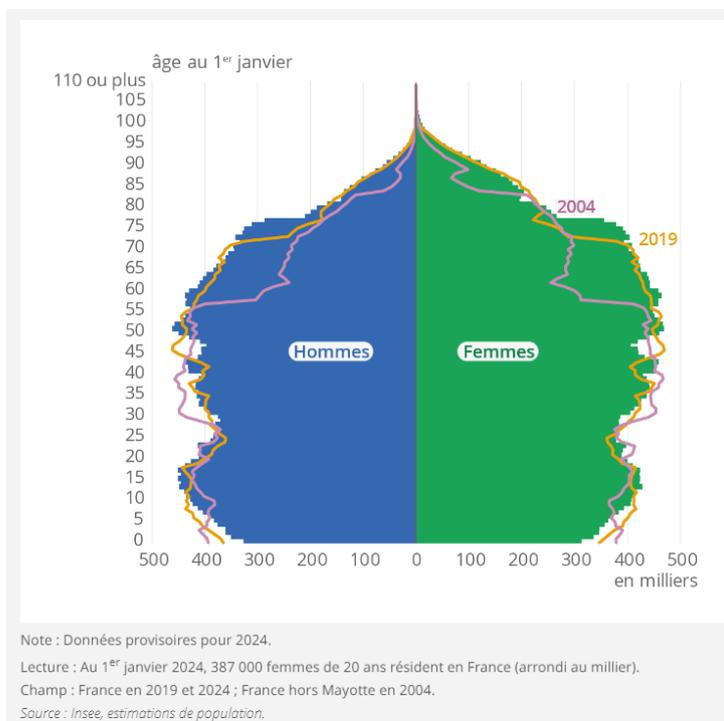
Au 1er janvier 2024, en France, 21,5 % des habitants ont 65 ans ou plus.

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).

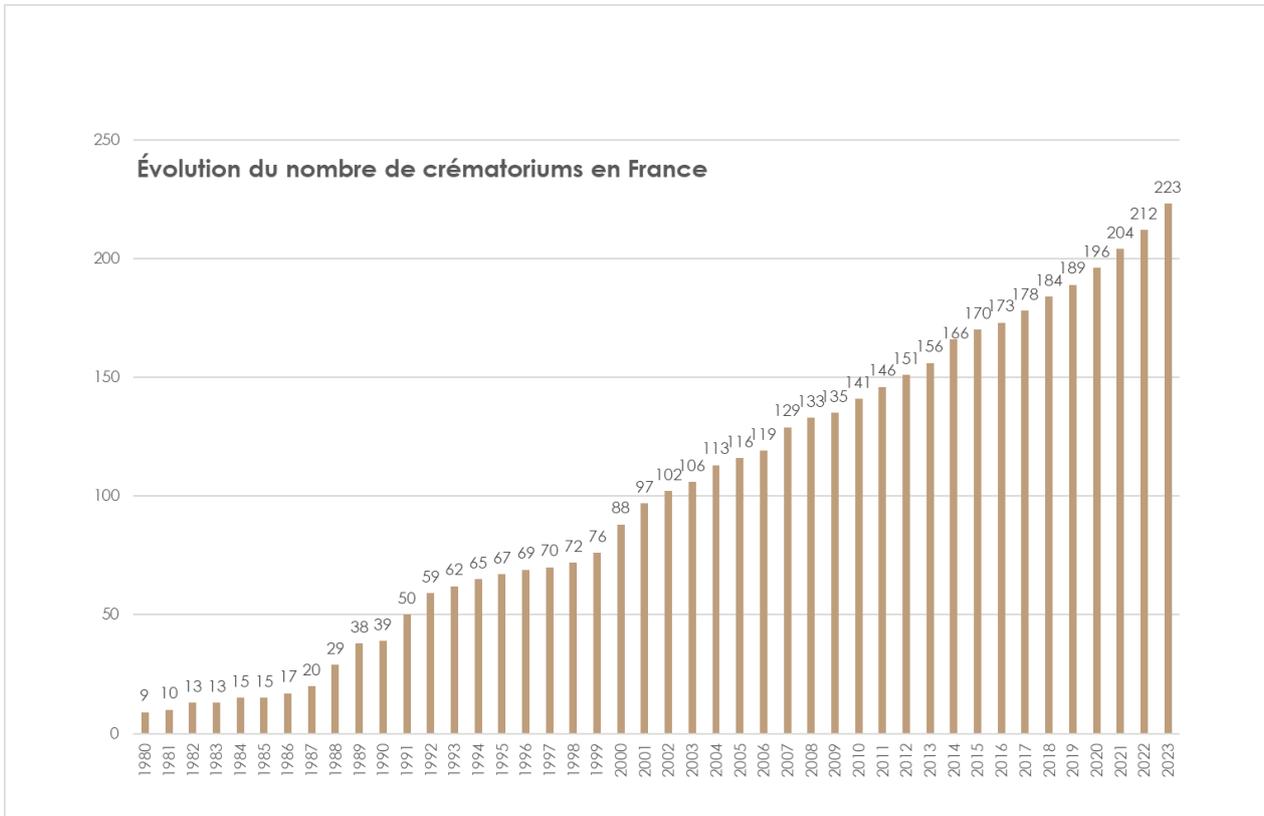
Ci-après, par âge et sexe, le nombre de milliers de personnes qui résident en France début 2024. La courbe 2019 (en orange) montre un nombre de personnes de 45 ans et plus, beaucoup plus important qu'en 2004 (courbe violette), mais aussi le recul du nombre de naissances par rapport à 2004 à la base de 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.

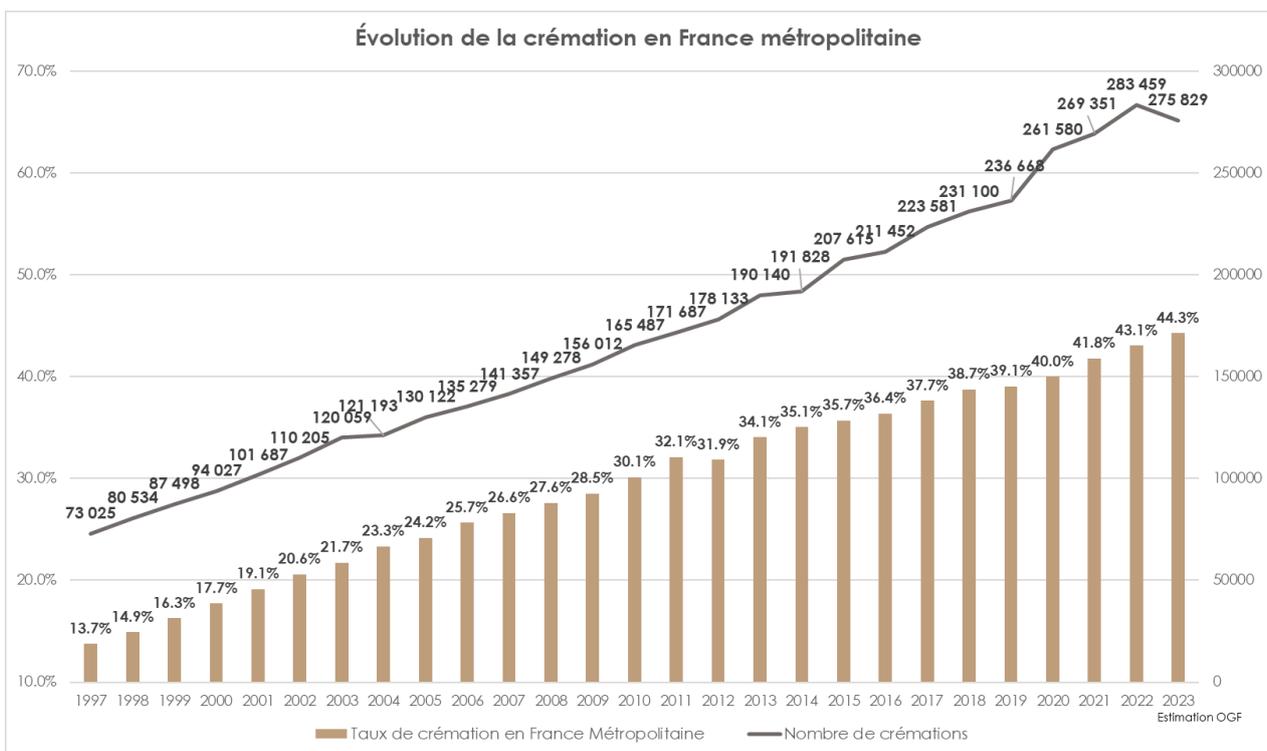


**Source : INSEE** [Bilan démographique 2023](#)

### 2.1.2. Evolution du nombre de crémations en France



### 2.1.3. Evolution du taux de crémation en France



## 2.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS

Le système de réservation et de planification HOMMAGE utilisé au crématorium depuis 2022 permet une analyse détaillée des crémations et sert de base à l'élaboration de statistiques.

### 2.2.1. Répartition par type de crémations

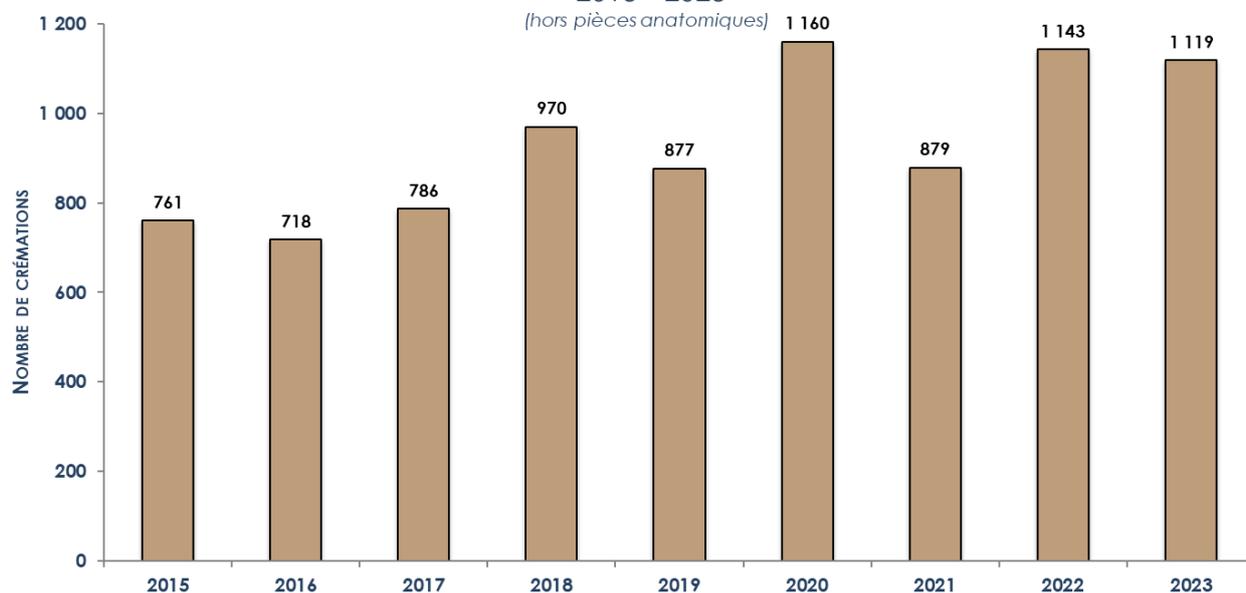
| Répartition par types de crémation      |            |              |              |
|---|------------|--------------|--------------|
| Prestations                             | 2021       | 2022         | 2023         |
| Adultes                                 | 835        | 1 117        | 1 076        |
| Crémation à titre gratuit               | 7          | 6            | 16           |
| Enfants                                 | 21         | 16           | 23           |
| <b>Sous-total</b>                       | <b>863</b> | <b>1 139</b> | <b>1 115</b> |
| Exhumations                             | 16         | 4            | 4            |
| <b>TOTAL (Hors Pièces anatomiques )</b> | <b>879</b> | <b>1 143</b> | <b>1 119</b> |
| Pièces anatomiques                      | 18         | 22           | 25           |
| <b>TOTAL DES CREMATIONS</b>             | <b>897</b> | <b>1 165</b> | <b>1 144</b> |

### 2.2.2. Évolution du nombre annuel des crémations

Le nombre de crémations réalisées au cours de l'année 2023 est de 1119 (hors pièces anatomiques) et a baissé de - 2.1% entre 2022 et 2023.

| Activité annuelle<br>(Hors pièces anatomiques) |                      |              |
|--|----------------------|--------------|
| Années   | Nombre de crémations | Évolution    |
| 2015   | 761                  | -            |
| 2016   | 718                  | -5.7%        |
| 2017   | 786                  | 9.5%         |
| 2018   | 970                  | 23.4%        |
| 2019   | 877                  | -9.6%        |
| 2020   | 1 160                | 32.3%        |
| 2021   | 879                  | -24.2%       |
| 2022   | 1 143                | 30.0%        |
| <b>2023</b>                                    | <b>1 119</b>         | <b>-2.1%</b> |

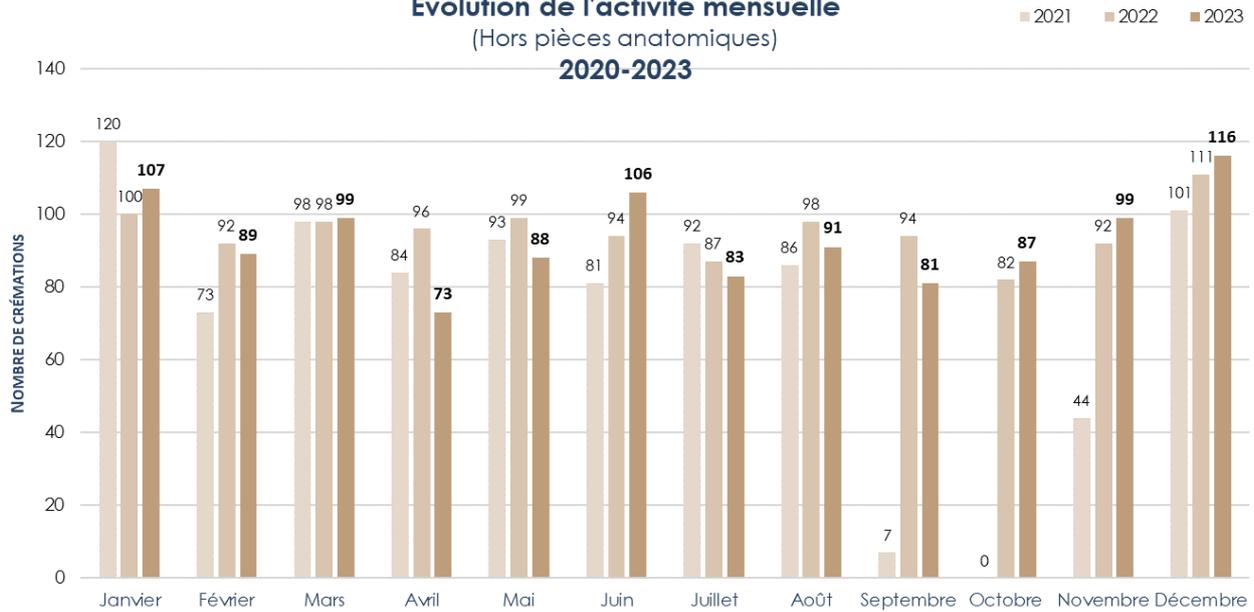
### Évolution de l'activité annuelle 2015 - 2023



#### 2.2.3. Évolution mensuelle de nombre de crémations

| Activité mensuelle<br>(Hors pièces anatomiques) |                      |       |                      |       |                      |       |
|---|----------------------|-------|----------------------|-------|----------------------|-------|
| Mois  | 2021                 |       | 2022                 |       | 2023                 |       |
|   | Nombre de crémations | Cumul | Nombre de crémations | Cumul | Nombre de crémations | Cumul |
| Janvier   | 120                  | 120   | 100                  | 100   | 107                  | 100   |
| Février   | 73                   | 193   | 92                   | 192   | 89                   | 189   |
| Mars  | 98                   | 291   | 98                   | 290   | 99                   | 288   |
| Avril   | 84                   | 375   | 96                   | 386   | 73                   | 361   |
| Mai   | 93                   | 468   | 99                   | 485   | 88                   | 449   |
| Juin  | 81                   | 549   | 94                   | 579   | 106                  | 555   |
| Juillet   | 92                   | 641   | 87                   | 666   | 83                   | 638   |
| Août  | 86                   | 727   | 98                   | 764   | 91                   | 729   |
| Septembre                                       | 7                    | 734   | 94                   | 858   | 81                   | 810   |
| Octobre   | 0                    | 734   | 82                   | 940   | 87                   | 897   |
| Novembre  | 44                   | 778   | 92                   | 1 032 | 99                   | 996   |
| Décembre  | 101                  | 879   | 111                  | 1 143 | 116                  | 1 112 |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>879</b>           |       | <b>1 143</b>         |       | <b>1 119</b>         |       |

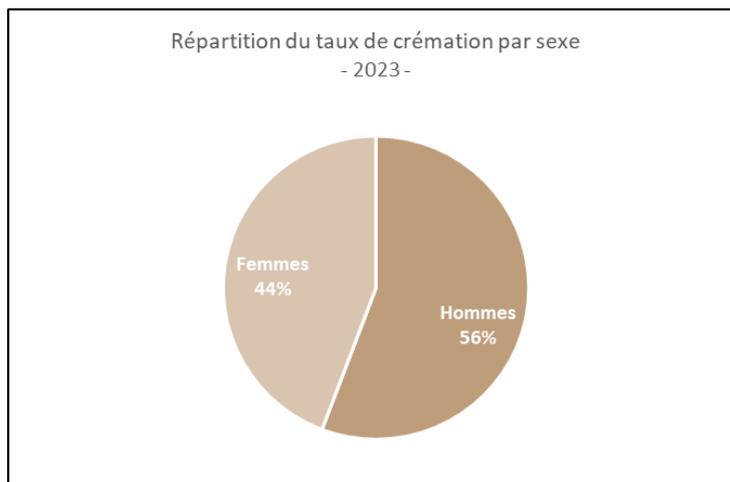
### Évolution de l'activité mensuelle (Hors pièces anatomiques) 2020-2023



#### 2.2.4. Répartition des crémations par sexe

| Répartition de l'activité par sexe |               |              |           |             |
|------------------------------------|---------------|--------------|-----------|-------------|
| Mois                               | Adultes       |              | Enfants   | Exhumations |
|                                    | Hommes        | Femmes       |           |             |
| Janvier                            | 64            | 43           | 0         | 0           |
| Février                            | 51            | 37           | 1         | 0           |
| Mars                               | 58            | 38           | 3         | 0           |
| Avril                              | 40            | 31           | 2         | 1           |
| Mai                                | 50            | 38           | 0         | 0           |
| Juin                               | 61            | 44           | 1         | 0           |
| Juillet                            | 41            | 42           | 0         | 1           |
| Août                               | 44            | 44           | 3         | 0           |
| Septembre                          | 45            | 35           | 1         | 1           |
| Octobre                            | 51            | 35           | 1         | 0           |
| Novembre                           | 46            | 48           | 5         | 0           |
| Décembre                           | 61            | 49           | 6         | 1           |
| <b>Total</b>                       | <b>612</b>    | <b>484</b>   | <b>23</b> | <b>4</b>    |
|                                    | <b>1096</b>   |              |           |             |
| <b>Proportions</b>                 | <b>55.8%</b>  | <b>44.2%</b> |           |             |
|                                    | <b>100.0%</b> |              |           |             |

| Évolution du taux de crémation par sexe |            |      |      |      |
|---|------------|------|------|------|
| Prestation                              | 2023       | 2022 | 2021 | 2020 |
| <b>Hommes</b>                           | <b>56%</b> | 56%  | 58%  | 55%  |
| <b>Femmes</b>                           | <b>44%</b> | 44%  | 42%  | 45%  |



## 2.3. LES INDICATEURS DE QUALITE

### 2.3.1. Le comité d'éthique

Sur l'initiative de l'autorité déléguée, un comité d'éthique peut être mis en place. Il est constitué de représentants de l'autorité déléguée, du délégataire, et de personnalités extérieures (cultes, associations philosophiques, crématicistes, entreprises de pompes funèbres, spécialistes concernant le deuil, etc.).

Ce comité est consultatif et a pour but de veiller au code de déontologie et d'éthique de la profession, aux aspects qualitatifs et de suggérer toutes mesures susceptibles d'apporter des améliorations dans la qualité du service.

Il n'y a pas eu de comité d'éthique en 2023.

La mise en place d'un comité d'éthique est prévue pour 2024 par l'autorité déléguée.

### 2.3.2. Le temps de mémoire

La cérémonie de mémoire a eu lieu le samedi 25 novembre 2023 au crématorium de Besançon, nous avons reçu environ 70 personnes.





Le président de l'association crématisse de Besançon est intervenu ainsi qu'un groupe de gospel. Pour l'occasion nous avons fait appel au service d'un traiteur, à la fin de la cérémonie nous avons offert une jacinthe aux familles.

### **2.3.3. Les cérémonies personnalisées**

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

## **2.4. Les enquêtes de satisfaction des familles**

### **2.4.1. Enquête de satisfaction INIT**

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

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

## Synthèse des résultats

**Niveau**

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

**Evolution (+/- 5 points)**

|   |        |
|---|--------|
| ▶ | Stable |
| ▲ | Hausse |
| ▼ | Baisse |

|   | T1 2023 | T2 2023 | T3 2023 | T4 2023 | CUMUL<br>2023 | Rappel<br>2022 | Evolution<br>(2023 /2022) |
|---|---------|---------|---------|---------|---------------|----------------|---------------------------|
| Nombre de questionnaires  | 1       | -       | -       | -       | 1             | 19             |                           |
| La facilité à trouver le crématorium (signalétique)                                       | 100,0%  | -       | -       | -       | 100,0%        | 89,5%          | ▲                         |
| L'accueil   | 100,0%  | -       | -       | -       | 100,0%        | 94,7%          | ▲                         |
| Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation                    | 100,0%  | -       | -       | -       | 100,0%        | 94,4%          | ▲                         |
| Le confort des locaux   | 100,0%  | -       | -       | -       | 100,0%        | 100,0%         | ▶                         |
| L'Hommage lors de la remise des cendres   | 100,0%  | -       | -       | -       | 100,0%        | 100,0%         | ▶                         |
| L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant) | -       | -       | -       | -       | -             | 100,0%         |                           |

### 2.4.2. La nouvelle démarche 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.

### 2.4.3. Les indicateurs de satisfaction CritizR (Goodays)

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

Le délai de 7 jours permet à la famille d'avoir passé le temps d'émotion relatif au départ du défunt et de pouvoir répondre plus sereinement au questionnaire. Les précédentes enquêtes papier étaient remises aux familles lors de la remise des cendres et mettaient 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 :

#### 2.4.3.1. La note de relation client

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

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

##### Relation client

Détails >

2023 - Note finale ✔

4,51<sub>/5</sub> 😊

+0,80 📈

✔ 100%

🕒 20h

😊 5,00<sub>/5</sub>

#### 2.4.3.2. La note satisfaction client

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

##### Satisfaction client 📅

🏆 4,66<sub>/5</sub>

132 participations

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

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

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

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

NPS 

Détails >

76

+13 

119 participations



 6%

 12%

 82%

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

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

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 délégué.

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

#### 2.4.5. La communication du crématorium

##### 2.4.5.1. Les plaquettes de communication

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

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

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

##### 2.4.5.2. La communication par les médias

La publicité pour la crémation n'est pas autorisée par la loi. Toutefois, afin de mieux faire connaître le fonctionnement de votre établissement, ou accompagner les changements de mentalité autour de la crémation, il est tout à fait possible de communiquer autrement tout au long de l'année sur votre territoire. A l'occasion d'événements, de rencontres avec le personnel du crématorium, ou de travaux par exemple, nous pouvons vous proposer notre support ainsi que des éléments de communication adaptables à vos médias.

Pour 2023, voici un article paru à propos de votre crématorium.

## ■ Le crématorium de Besançon transféré à Grand Besançon Métropole

Le crématorium de Besançon situé dans le quartier Saint-Claude va changer de mains. L'établissement jusque-là géré au niveau communal va prochainement être transféré à Grand Besançon Métropole. En 2022, 1 143 crémations ont eu lieu, soit une hausse de 30 % par rapport à l'année précédente.

C.M. - 01 nov. 2023 à 20:45 | mis à jour le 05 nov. 2023 à 12:51 - Temps de lecture : 2 min



Le crématorium de Besançon. Photo d'archive Arnaud Castagné

### 2.4.6. La visibilité WEB

#### 2.4.6.1. Les recherches sur Google

Plus de 90% des recherches sur internet se font par le portail de Google. Pour les crématoriums dont OGF détient la propriété de la fiche GMB (Google My Business), qui s'affiche sur la droite de l'écran des résultats de recherche d'un ordinateur ou en premier sur un smartphone, OGF recueille les données de flux web avec l'établissement.

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

| Intéractions Google 2023   | Crematorium De Besançon |
|--|-------------------------|
| Recherche Google - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un mobile         | 6 409                   |
| Recherche Google - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un ordinateur | 2 753                   |
| Google Maps - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un mobile                       | 3 492                   |
| Google Maps - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un ordinateur               | 818                     |
| Appels : Nombre d'interactions avec le bouton "Appeler" de votre fiche d'établissement   | 521                     |
| Itinéraire : Nombre de demandes d'itinéraire effectuées depuis votre fiche d'établissement   | 4 282                   |
| Clics vers le site Web : Nombre d'interactions avec le bouton "Site Web" de votre fiche d'établissement  | 845                     |

#### 2.4.6.2. La e-réputation sur internet

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

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

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

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

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

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

Au jour de la rédaction de ce rapport la note du crématorium est de 3.80/5, en hausse de 0.10 point sur 1 an.

E-réputation Google 

Détails >

au 2 mai 2024

 **3,80**<sub>/5</sub>

**+0,10**

Moyenne des scores de vos **1** établissements disposant d'une fiche Google

## 2.4.7. Les enquêtes de satisfaction aux opérateurs funéraires

Début 2024, le groupe OGF en partenariat avec la société Init, a lancé une enquête de satisfaction auprès des entreprises/agences de pompes funèbres ayant opérées plusieurs fois avec le crématorium durant 2023. Les opérateurs ont eu 2 semaines en février 2024 (période chargée) pour répondre anonymement à ce questionnaire. Les opérateurs étaient libres de leurs réponses et OGF n'a pas connaissance du détail du « qui répond quoi ».

La difficulté de ce type d'enquête est qu'elle s'adresse à des professionnels sur une population relativement faible d'un point de vue statistique (<100 sondés). Le taux de réponse n'est pas négligeable mais le faible nombre de répondants rend les résultats très sensibles aux réponses apportées. Bien souvent, les opérateurs nous ont signalés leur absence de réponse à l'enquête parce que "tout va bien". Il convient donc de prendre en compte ses résultats avec une certaine mesure.

Pour votre crématorium, l'enquête a été lancée auprès de 27 opérateurs. Ci-dessous les résultats des 5 réponses reçues (1 opérateur représente 20%).

| Niveau           |   | 2023 | Rappel 2021 | Rappel 2020 |
|------------------|---|------|-------------|-------------|
| <b>Excellent</b> | >=95%   |      |             |             |
| <b>Très Bon</b>  | de 90% à 94,9%  |      |             |             |
| <b>Bon</b>       | de 85% à 89,9%  |      |             |             |
| <b>Moyen</b>     | de 80% à 84,9%  |      |             |             |
| <b>Mauvais</b>   | <80%  |      |             |             |
|                  | Nombre de questionnaires  | 5    | 7           | 4           |
|                  | Facilité à contacter le crématorium par téléphone                         | 80%  | 100%        | 100%        |
|                  | Souplesse des horaires en fonction de vos besoins                         | 60%  | 86%         | 100%        |
|                  | Facilité à trouver le crématorium pour les familles                       | 100% | 71%         | 100%        |
|                  | Qualité d'accueil du personnel du crématorium                             | 100% | 100%        | 100%        |
|                  | Mise à disposition et aide à l'utilisation des équipements audio et vidéo | 100% | 80%         | 100%        |
|                  | Propreté des locaux   | 100% | -           | -           |
|                  | Organisation et déroulement de la cérémonie d'adieu simple                | 100% | 100%        | 100%        |
|                  | Organisation et déroulement de la cérémonie d'adieu personnalisée         | 100% | 100%        | 100%        |
|                  | Organisation et déroulement de la remise des cendres                      | 100% | 100%        | 100%        |

Nous notons une diminution de la satisfaction des opérateurs ayant répondu au questionnaire sur les points suivants :

- **« Facilité à contacter le crématorium par téléphone »**

L'absence du bureau peut s'expliquer par les raisons suivantes :

- ⇒ Nous avons 2 agents sur le site, sachant que deux jours par semaine (samedi et mercredi) il n'y a qu'un agent présent.
- ⇒ Les 2 agents sont de plus en plus sollicités par certains OPF pour la prise en charge du recueillement des familles avant crémation.
- ⇒ Présence en salle de cérémonie avec les familles
- ⇒ Présence en partie technique pour les crémations.

- **« Souplesse des horaires en fonction des besoins »**

Le développement durable possède une place privilégiée dans le Groupe depuis déjà de nombreuses années. Chaque collaborateur est sensibilisé à une démarche toujours plus respectueuse de notre environnement afin que chacun contribue aux efforts du Groupe en la matière pour agir au quotidien.

Dans cette optique le personnel du crématorium de Besançon y contribue notamment en :

- ⇒ Maîtrisant au mieux les consommations d'énergies (gaz et électricité), ceci se traduit par l'optimisation de la planification des crémations afin d'éviter des créneaux vides en milieu de journée

Les opérateurs des pompes funèbres suggèrent dans leurs commentaires :

- ⇒ Une personne disponible pour répondre au téléphone à tout moment
- ⇒ Des créneaux pour la crémation plus étendue

Une solution est étudiée et devrait être mise en place courant 2024, afin de résoudre la problématique liée à la prise de contact par téléphone avec le crématorium.

#### **2.4.8. Elimination 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 13 665.72 € pour 516 kg de métaux collectés.

- Le 02/05/2023, 7 890.58 € pour 258 kg de métaux collectés
- Le 24/10/2023, 5 575.14 € pour 258 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 à :

- Trésorerie Grand Besançon pour la somme de 21 070.76 € (collecte de 2022)
- Trésorerie Grand Besançon pour la somme de 7 890.58 € (collecte de 2023)
- Trésorerie Grand Besançon pour la somme de 5 575.14 € (collecte de 2023)

Au titre de 2023 ou antérieur, aucune somme n'est en attente de versement.

#### **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 €**.

En Bourgogne-Franche-Comté, la Fondation PFG a versé au total 29 600 € aux associations ci-dessous :

| Nom de l'association                 | Localité         | Départements   | Titre / Résumé du projet  | Étendue d'action géographique | Montants accordés |
|--------------------------------------|------------------|----------------|---|-------------------------------|-------------------|
| Les petits chemins                   | Semur en Auxois  | Côte-d'Or      | Les Petits chemins proposent des actions musicales et vocales en établissement de santé et à domicile auprès des patients, résidents et personnes atteintes de handicaps, de déficits cognitifs, en fin de vie. | Haute Côte d'Or et l'Yonne    | 10 000 €          |
| JALMALV Besançon                     | Besançon         | Doubs          | Formation sensibilisation et formation Initiale des futurs Bénévoles : 11 journées  | Besançon                      | 600 €             |
| Association Coccinelle               | Besançon         | Doubs          | Deuil périnatal : soutien entre pairs, ateliers yogas pour femmes, soutien aux personnes endeuillées, formation pair-aidance  | Besançon et alentours         | 10 000 €          |
| Traces de vies                       | Dole             | Jura           | accompagnement par l'écriture (biographies hospitalières) destiné aux personnes endeuillées et notamment auprès des parents qui font face au deuil d'un de leurs enfants.                                       | Région de Dole                | 4 000 €           |
| L'enfant sans nom-parents endeuillés | Chalon sur Saône | Saône-et-Loire | Financement d'un événement de recueillement destiné aux parents endeuillés  | Paris                         | 5 000 €           |

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.

#### 2.4.9. La certification de services 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 par des auditeurs de SGS, le crématorium a obtenu un renouvellement de son certificat Qualicert® le 04/03/2023 valable jusqu'au 03/03/2026. Une copie du certificat est jointe en annexe 2.

#### 2.4.10. 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.



### 2.5. LE CONTRE RENDU TECHNIQUE

#### 2.5.1. Les maintenances, interventions et travaux de l'année

Les travaux d'entretien de l'équipement de crémation sont assurés par la société ATI (constructeur des équipements de crémation). Le contrat de maintenance garantit 2 visites annuelles préventives toutes les 500 crémations, au cours desquelles sont effectués le contrôle général de l'installation, le réglage du matériel et le nettoyage des fours. 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 fours de crémation.

Au cours de l'année, les installations du crématorium ont fait l'objet d'entretiens préventifs au curatifs cités ci-dessous :

En 2023, la maintenance a eu lieu du 03 au 6 avril et 16 au 21 septembre.

- 07 février 2023 : contrôle entretien scanner
- 10 mars 2023 : remplacement extincteur sur roue et couverture anti-feu (EUROFEU)

- 03 et 06 avril 2023 : maintenance (ATI)
- 21 juillet 2023 : contrôle des chariots élévateur, portes automatique, installation gaz (BUREAU VERITAS)

### 2.5.2. Les contrôles réglementaires

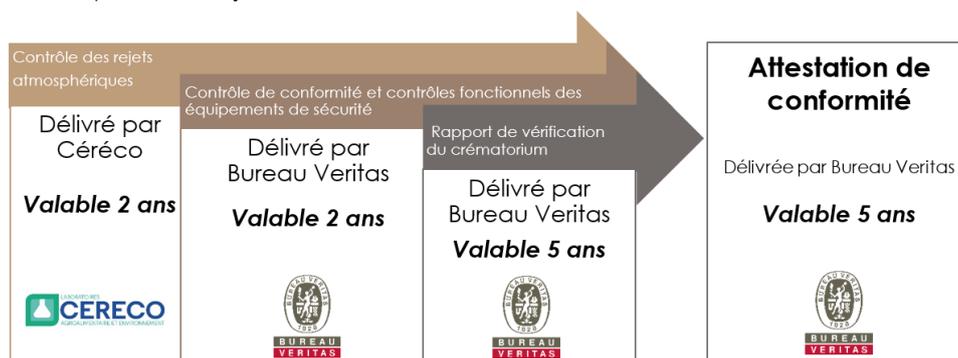
Conformément à l'article D2223-102 du code général des collectivités territoriales, le crématorium est soumis à une visite de conformité par l'organisme de contrôle accrédité Bureau Veritas. Cette visite de conformité porte sur le respect des prescriptions prévues aux articles D. 2223-100 (caractéristiques 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<sup>er</sup> juin 2023.



Ci-dessous les contrôles en cours de validité :

| Rejets atmosphériques                  |                         |            |   |
|--|-------------------------|------------|---|
| Dernier contrôle CONFORME réalisé le : | Périodicité (en années) | Échéance   | Date prévisionnelle théorique du contrôle : |
| 09/04/2024*                            | 2                       | 08/04/2026 | 08/10/2025                                  |

\*Le contrôle des rejets atmosphérique a été fait le 09 avril 2024, mais nous n'avons pas encore reçu le rapport.

| Dispositifs des sécurités des fours (ESCR) |                         |            |   |
|--|-------------------------|------------|---|
| Dernier contrôle CONFORME réalisé le :     | Périodicité (en années) | Échéance   | Date prévisionnelle théorique du contrôle : |
| 11/08/2022                                 | 2                       | 10/08/2024 | En cours de planification                   |

| Conformité du bâtiment                 |                         |            |   |
|--|-------------------------|------------|---|
| Dernier contrôle CONFORME réalisé le : | Périodicité (en années) | Échéance   | Date prévisionnelle théorique du contrôle : |
| 13/01/2021                             | 5                       | 15/12/2026 | 15/06/2025                                  |

*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.*

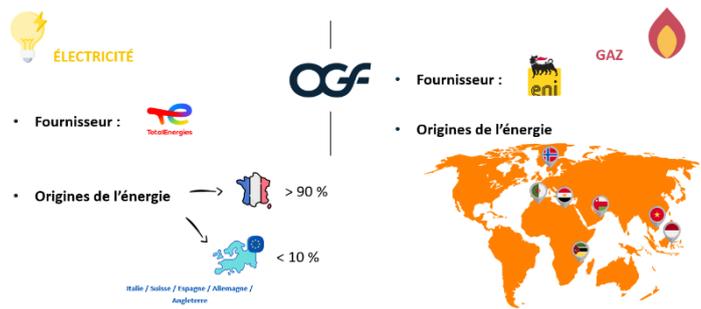
# 3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : ANALYSE FINANCIER

## 3.1. COMMENTAIRE SUR LE COUT DES ENERGIES

### 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.

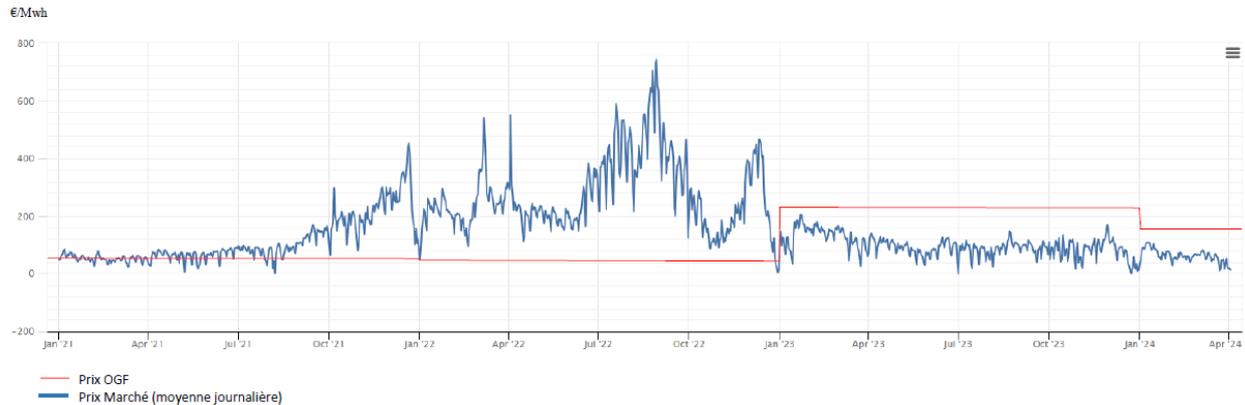
Ci-dessous le comparatif entre les prix du marché et les prix OGF. La ligne bleue reprend le prix moyen journalier sur le marché. La ligne rouge reprend le prix contractualisé par OGF auprès de ses fournisseurs (ENI pour le Gaz, TOTAL ENERGIES pour l'Electricité).

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.



ELECTRICITE :



**Pour 2022**, OGF avait déjà fixé ses prix d'achat courant 2021 à des tarifs très bas, évitant ainsi les explosions tarifaires de 2022 subies directement par les petites entreprises et collectivités. OGF n'a pas eu à revenir vers les Autorités 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 impactés 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<sup>er</sup> janvier, ainsi qu'une spectaculaire remontée de la TICFE Electricité de 0.5€/Mwh à 20.50€/Mwh depuis le 1<sup>er</sup> février.

## 3.2. TARIFS PRATIQUES

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

Ci-dessous les tarifs appliqués en 2023 :

| Prestations   | Tarifs au 1er janvier 2023 |                  |             |
|---|----------------------------|------------------|-------------|
|   | Prix H.T.                  | T.V.A.<br>20.00% | Prix T.T.C. |
| <b>Crémations adultes</b>   | 525.83 €                   | 105.17 €         | 631.00 €    |
| Les crémations pour les indigents sont gratuites  |                            |                  |             |
| <b>Crémations jeunes enfants</b><br>de 1 à 12 ans   | 261.67 €                   | 52.33 €          | 314.00 €    |
| <b>Crémations très jeunes enfants</b><br>de 0 à 1 an  | 95.00 €                    | 19.00 €          | 114.00 €    |
| <b>Crémations indigents</b><br>prestations gratuites  | 0.00 €                     | Gratuit          | 0.00 €      |
| <b>Crémations de restes mortels &gt; 5 ans</b><br>Restes mortels à la suite d'exhumations ou de reprises de concession  | 261.67 €                   | 52.33 €          | 314.00 €    |
| <b>Crémations restes mortels &lt; 5 ans</b><br>Restes mortels à la suite d'exhumations ou de reprises de concession   | 525.83 €                   | 105.17 €         | 631.00 €    |
| <b>Pièces anatomiques - petit conteneur (30kg et 100L)</b><br>Gratuité dans la limite de 18 prestations par an (petits et grands conteneurs)                                | 261.67 €                   | 52.33 €          | 314.00 €    |
| <b>Pièces anatomiques - grand conteneur (60kg et 200L)</b><br>Gratuité dans la limite de 18 prestations par an (petits et grands conteneurs)                                | 525.83 €                   | 105.17 €         | 631.00 €    |
| <b>Dépôt des cendres de pièces anatomiques et restes d'exhumation au cimetière</b><br>Dispersion des cendres au jardin du souvenir avec intervention du Maître de cérémonie | 51.67 €                    | 10.33 €          | 62.00 €     |
| Dispersion des cendres  | 64.17 €                    | 12.83 €          | 77.00 €     |
| <b>Cérémonie simple suivi d'une crémation (salle de cérémonie + salle de convivialité)</b><br>Recueillement   | 0.00 €                     | Gratuit          | 0.00 €      |
| <b>Cérémonie standard suivi d'une crémation (salle de cérémonie)</b><br>Sur demande de la famille   | 82.50 €                    | 16.50 €          | 99.00 €     |
| <b>Cérémonie personnalisée suivi d'une crémation (salle de cérémonie)</b><br>Sur demande de la famille  | 168.33 €                   | 33.67 €          | 202.00 €    |
| <b>Salle de cérémonie, en l'absence de crémation</b>  | 111.67 €                   | 22.33 €          | 134.00 €    |
| <b>Conservation urnes</b><br>conservation urnes au-delà 1 mois par mois supplémentaire  | 25.83 €                    | 5.17 €           | 31.00 €     |
| <b>Urne cinéraire</b>   | 40.00 €                    | 8.00 €           | 48.00 €     |
| <b>Enregistrement et Envoi CD Cérémonie</b>   | 40.00 €                    | 8.00 €           | 48.00 €     |
| <b>Enregistrement et Envoi CD Présentation à la flamme</b>  | 18.33 €                    | 3.67 €           | 22.00 €     |

| Autres prestations :  | Prix H.T. | T.V.A.<br>20.00% | Prix T.T.C. |
|---|-----------|------------------|-------------|
| <b>Espace de convivialité, (durée 1h30)</b><br>en l'absence de crémation  | 108.33 €  | 21.67 €          | 130.00 €    |
| <b>Collation</b><br>sucrée ou salée, mini 20 personnes, prix par personne | 8.33 €    | 1.67 €           | 10.00 €     |
| <b>Service traiteur</b><br>sur devis                                      |           | sur devis        |             |

### 3.2.2. La révision des tarifs

Conformément aux dispositions du contrat de délégation, les tarifs ont été actualisés au 1er janvier 2023. Ceux-ci ont augmenté de + 17.32 % par rapport aux tarifs de l'année 2022.

## 3.3. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT

### 3.3.1. Les règles comptables

Le crématorium de Besançon 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, notamment les frais d'administration générale, eau, frais postaux et télécom, ou font l'objet d'une clé de répartition, comme les charges de personnel.

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.

### 3.3.2. Compte de résultat

| <i>en euros hors taxes</i>                          | 2022           | % du CA       | 2023           | % du CA       | % évol.       |
|---|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|
| <b>Nombre crémations (dont exhumations)</b>         | <b>1 150</b>   |               | <b>1 123</b>   |               | <b>-2.3%</b>  |
| <b>Nombre crémations ( gratuites)</b>               | <b>6</b>       |               | <b>18</b>      |               | <b>200.0%</b> |
| <b>Nombre de dispersions</b>                        | <b>0</b>       |               | <b>0</b>       |               | <b>0.0%</b>   |
| <b>Nombre de locations de la salle de cérémonie</b> | <b>1 017</b>   |               | <b>971</b>     |               | <b>-4.5%</b>  |
| <b>Chiffre d'affaires</b>                           |                |               |                |               |               |
| Crémation   | 505 613        | 97.8%         | 579 318        | 98.4%         | 14.6%         |
| Dispersion  | 0              | 0.0%          | 0              | 0.0%          | #DIV/0!       |
| Jardin du Souvenir                                  |                | 0.0%          | 0              | 0.0%          | #DIV/0!       |
| Salle de Cérémonie                                  | 11 161         | 2.2%          | 9 117          | 1.5%          | -18.3%        |
| Conservation d'urne                                 | 68             | 0.0%          | 26             | 0.0%          | -62.0%        |
| Vente de reliquaires PAOH                           |                | 0.0%          | 0              | 0.0%          | #DIV/0!       |
| Autres CA   | 171            | 0.0%          | 120            | 0.0%          |               |
| <b>TOTAL RECETTES</b>                               | <b>517 013</b> | <b>100.0%</b> | <b>588 581</b> | <b>100.0%</b> | <b>13.8%</b>  |
| Autres produits gestion courante                    | <b>40</b>      | <b>0.0%</b>   | <b>0</b>       | <b>0.0%</b>   |               |
| <b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION</b>            | <b>517 053</b> | <b>100.0%</b> | <b>588 581</b> | <b>100.0%</b> | <b>13.8%</b>  |

|   |                |              |                |              |               |
|---|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|
| <b>Fournitures et consommables</b>                  | <b>28 291</b>  | <b>5.5%</b>  | <b>73 358</b>  | <b>12.5%</b> | <b>159.3%</b> |
| Eau   | 143            | 0.0%         | 365            | 0.1%         | 154.5%        |
| Gaz   | 15 252         | 2.9%         | 47 432         | 8.1%         | 211.0%        |
| Electricité   | 11 570         | 2.2%         | 20 453         | 3.5%         | 76.8%         |
| Fournitures entretien                               | 0              | 0.0%         | 211            | 0.0%         | #DIV/0!       |
| Fournitures administratives                         | 730            | 0.1%         | 3 235          | 0.5%         | 342.9%        |
| Achats Fournitures exploitation                     | 595            | 0.1%         | 1 663          | 0.3%         | 179.4%        |
| <b>Services extérieurs</b>                          | <b>48 434</b>  | <b>9.4%</b>  | <b>48 216</b>  | <b>8.2%</b>  | <b>-0.5%</b>  |
| Autres locations                                    | 357            | 0.1%         | 4 238          | 0.7%         | 1087.2%       |
| Equipements opérateurs crématorium                  | 196            | 0.0%         | 776            | 0.1%         | 296.0%        |
| Entretien Rep. Vetements                            | 35             | 0.0%         | 0              | 0.0%         | -100.0%       |
| Entretien des équipement de cremation et filtration | 40 714         | 7.9%         | 41 666         | 7.1%         | 2.3%          |
| Contrôles techniques                                | 4 509          | 0.9%         | -1 402         | -0.2%        | -131.1%       |
| Assurances  | 2 624          | 0.5%         | 2 937          | 0.5%         | 11.9%         |
| <b>Autres services extérieurs</b>                   | <b>96 662</b>  | <b>18.7%</b> | <b>109 098</b> | <b>18.5%</b> | <b>12.9%</b>  |
| Entretien des locaux et espaces verts               | 24 654         | 4.8%         | 25 567         | 4.3%         | 3.7%          |
| Honoraires (CAC,...)                                | 2 879          | 0.6%         | 2 004          | 0.3%         | -30.4%        |
| Frais actes hors contentieux                        | 0              | 0.0%         | 0              | 0.0%         | #DIV/0!       |
| frais de siège                                      | 43 429         | 8.4%         | 48 852         | 8.3%         | 12.5%         |
| Publicité   | 0              | 0.0%         | 2 695          | 0.5%         | #DIV/0!       |
| Transport sur achat                                 | 0              | 0.0%         | 0              | 0.0%         | #DIV/0!       |
| Déplacements, missions, réceptions                  | 172            | 0.0%         | 1 368          | 0.2%         |               |
| Frais postaux et télécoms                           | 34             | 0.0%         | 34             | 0.0%         |               |
| Redevances  | 25 495         | 4.9%         | 28 578         | 4.9%         | 12.1%         |
| Autres charges                                      |                |              | 0              |              |               |
| <b>Impôts et taxes</b>                              | <b>5 763</b>   | <b>1.1%</b>  | <b>4 316</b>   | <b>0.7%</b>  | <b>-25.1%</b> |
| Taxe foncière                                       | 0              | 0.0%         | 0              | 0.0%         | #DIV/0!       |
| CFE   | 2 067          | 0.4%         | 2 083          | 0.4%         | 0.8%          |
| CVAE  | 2 869          | 0.6%         | 1 291          | 0.2%         | -55.0%        |
| ORGANIC   | 827            | 0.2%         | 942            | 0.2%         | 13.8%         |
| Autres Impôts & Taxes                               | 0              | 0.0%         | 0              | 0.0%         |               |
| <b>Charges de personnel</b>                         | <b>96 442</b>  | <b>18.7%</b> | <b>100 814</b> | <b>17.1%</b> | <b>4.5%</b>   |
| Personnel (refacturations intragroupe)              |                |              |                |              | 0.0%          |
| Rémunération du personnel                           | 72 226         | 14.0%        | 76 417         | 13.0%        | 5.8%          |
| Charges sociales                                    | 24 215         | 4.7%         | 24 397         | 4.1%         | 0.7%          |
| Subvention d'exploitation reçue                     | 0              | 0.0%         | 0              | 0.0%         |               |
| <b>Autres charges de gestion courante</b>           | <b>37</b>      | <b>0.0%</b>  | <b>0</b>       | <b>0.0%</b>  |               |
| Perte sur créances clients                          | 37             | 0.0%         | 0              | 0.0%         |               |
| Perte sur écart de règlements                       | 0              | 0.0%         | 0              | 0.0%         |               |
| <b>Intérêts et charges assimilées</b>               | <b>2 915</b>   | <b>0.6%</b>  | <b>6 495</b>   | <b>1.1%</b>  | <b>122.8%</b> |
| Intérêt nivellement                                 |                |              |                |              | 0.0%          |
| Intérêt participation                               |                |              |                |              | 0.0%          |
| Frais financiers                                    | 2 915          | 0.6%         | 6 495          | 1.1%         | 122.8%        |
| <b>Charges et Produits Exceptionnels</b>            | <b>0</b>       | <b>0.0%</b>  | <b>0</b>       | <b>0.0%</b>  |               |
| Amortissements de caducité                          |                |              |                |              |               |
| Charges Exceptionnelles                             | 0              | 0.0%         | 0              | 0.0%         |               |
| Produits Exceptionnels                              | 0              | 0.0%         | 0              | 0.0%         |               |
| <b>Dotations amort. et prov.</b>                    | <b>92 103</b>  | <b>17.8%</b> | <b>112 273</b> | <b>19.1%</b> | <b>21.9%</b>  |
| Amortissements                                      | 92 103         | 17.8%        | 112 273        | 19.1%        | 21.9%         |
| Provisions  |                | 0.0%         |                | 0.0%         |               |
| <b>TOTAL CHARGES</b>                                | <b>370 646</b> | <b>71.7%</b> | <b>454 569</b> | <b>77.2%</b> | <b>22.6%</b>  |
| <b>RESULTAT</b>                                     | <b>146 407</b> | <b>28.3%</b> | <b>134 012</b> | <b>22.8%</b> | <b>-8.5%</b>  |
| <b>Impôts sur les sociétés</b>                      | <b>36 602</b>  | <b>7.1%</b>  | <b>34 615</b>  | <b>5.9%</b>  |               |
| <b>RESULTAT après IS</b>                            | <b>109 805</b> | <b>21.2%</b> | <b>99 396</b>  | <b>16.9%</b> | <b>-9.5%</b>  |

### 3.4. COMMENTAIRES DU COMPTE DE RESULTAT

#### 3.4.1. Activité et chiffre d'affaires

Pour l'année 2023, le chiffre d'affaires des crémations s'élève à **579 318 €** pour **1 126** crémations. En 2022, il s'élevait à 505 613 € pour 1 156 crémations, soit une augmentation de 15 %.

Dans une moindre mesure, les autres produits d'exploitation sont essentiellement représentés par la location de la salle de cérémonie et la conservation d'urnes et se portent sur 2023 à **9 263 €** contre 11 399 € sur N-1.

Le chiffre d'affaires total réalisé ressort donc à **588 581 €** sur 2023 contre 517 012 € en 2022, soit une augmentation de 14%.

Il se décompose ainsi :

| Répartition du CA                                  | 2022             | 2023             | Var. VA         | Var.%       |
|--|------------------|------------------|-----------------|-------------|
| CA Crémation :                                     |                  |                  |                 |             |
| - Crémation adultes                                | 497 148 €        | 567 957 €        | 70 809 €        | 14%         |
| - Crémation enfants                                | 1 307 €          | 2 185 €          | 878 €           | 67%         |
| - Crémations d'un reliquaire                       | 1 118 €          | 1 311 €          | 193 €           | 17%         |
| - Crémations de pièce anatomique d'origine humaine | 6 040 €          | 7 865 €          | 1 825 €         | 30%         |
| <b>Sous-total CA Crémation</b>                     | <b>505 613 €</b> | <b>579 318 €</b> | <b>73 705 €</b> | <b>15%</b>  |
| CA Autres produits :                               |                  |                  |                 |             |
| - Dispersions de cendres                           | - €              | - €              | - €             |             |
| - Location de la salle                             | 11 161 €         | 9 117 €          | -2 044 €        | -18%        |
| - Conservation d'urnes                             | 68 €             | 26 €             | -42 €           | -62%        |
| - Autres CA  | 171 €            | 120 €            | -51 €           | -30%        |
| <b>Sous-total CA Autres produits</b>               | <b>11 399 €</b>  | <b>9 263 €</b>   | <b>-2 136 €</b> | <b>-19%</b> |
| <b>CA Total</b>                                    | <b>517 012 €</b> | <b>588 581 €</b> | <b>71 569 €</b> | <b>14%</b>  |

En 2023, 1 123 crémations (hors les 16 crémations gratuites de 2023) ont été réalisées pour 1 126 facturées.

- 6 crémations de 2022, facturées en 2023
- 1 avoir de 2022
- 2 crémations de fin décembre pas facturées en 2023.

|   |       |
|---|-------|
| Nb de crémations facturées                          | 1 126 |
| Nb de crémation facturées en 2023 réalisées en 2022 | -6    |
| Avoir sur prestation 2022                           | 1     |
| Crémations réalisées en 2023 non facturées en 2023  | 2     |
| Total crémations réalisées                          | 1 123 |

### 3.4.2. Charges d'exploitation

#### 3.4.2.1. Fournitures et consommables

##### Eau

La consommation facturée correspond aux factures du crématorium et s'élève en 2023 à **365 €** soit **0,32 €** coût par crémation.

| En euros HT                 | 2022 | 2023 |
|-----------------------------|------|------|
| Coût d'eau                  | 143  | 365  |
| Coût unitaire par crémation | 0,12 | 0,32 |

##### Gaz

La consommation renseignée correspond aux factures de gaz du crématorium.  
Le coût total du gaz pour l'année ressort à **47 432 €**, soit **41,57 €** coût par crémation contre 13,19 € en 2022.

| En euros HT                 | 2022   | 2023   |
|-----------------------------|--------|--------|
| Coût du gaz                 | 15 252 | 47 432 |
| Coût unitaire par crémation | 13,19  | 41,57  |

Une sur-provision 2021 de 7 000 euros avait été régularisée en 2022 faisant baisser le prix total de 22 252 € à 15 252 €.

| 2023    | janv.-23 | févr.-23 | mars.-23 | avr.-23 | mai.-23 | juin.-23 |
|---------|----------|----------|----------|---------|---------|----------|
| Gaz KWH | 41 701   | 41 691   | 50 081   | 36 489  | 39 460  | 37 758   |

| 2023    | juil.-23 | août.-23 | sept.-23 | oct.-23 | nov.-23 | déc.-23 |
|---------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|
| Gaz KWH | 39 736   | 41 691   | 35 170   | 41 367  | 42 393  | 43 682  |

|         | 2022           | 2023           | Var.VAL | Var.% |
|---------|----------------|----------------|---------|-------|
| Gaz KWH | <b>510 382</b> | <b>491 219</b> | -19 163 | -4%   |

##### Électricité

La consommation renseignée correspond aux factures d'électricité et s'élève à **20 453 €** en 2023, soit un coût par crémation de **17,93 €**.

| En euros HT                 | 2022   | 2023   |
|-----------------------------|--------|--------|
| Coût de l'électricité       | 11 570 | 20 453 |
| Coût unitaire par crémation | 10,01  | 17,93  |

| 2023            | janv.-23 | févr.-23 | mars.-23 | avr.-23 | mai.-23 | juin.-23 |
|-----------------|----------|----------|----------|---------|---------|----------|
| Electricité KWh | 7 701    | 8 311    | 6 167    | 5 215   | 4 940   | 5 348    |

| 2023            | juil.-23 | août.-23 | sept.-23 | oct.-23 | nov.-23 | déc.-23 |
|-----------------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|
| Electricité KWh | 5 539    | 4 884    | 4 973    | 5 491   | 6 463   | 7 764   |

| Total           | 2022          | 2023          | Var.VAL       | Var.%      |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| Electricité KWh | <b>77 503</b> | <b>72 796</b> | <b>-4 707</b> | <b>-6%</b> |

##### Fournitures entretien

Le poste s'élève à **211 €** sur 2023 contre 0 € sur l'exercice précédent et correspond à l'achat d'une visière.

### **Fournitures administratives**

Les fournitures administratives comprennent essentiellement l'achat de fournitures de bureau, l'entretien et les consommables de l'imprimante, du photocopieur, du fax mais aussi de la location d'un distributeur de boissons et de ses consommables.

En effet, nous avons installé en 2023 un distributeur de boissons chaudes dans la salle de convivialité et mis à disposition des familles gratuitement afin d'améliorer la qualité de service.

Le montant total s'élève à **3 235 €** contre 730 € en 2022.

La répartition est la suivante :

|  | 2022       | 2023         |
|--|------------|--------------|
| Maintenance imprimante + copies (RICOH, STACI) + divers  | 205        | 1 025        |
| Bonbonne à eau (CHATEAU D'EAU), distributeur de boissons | 525        | 2 210        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>730</b> | <b>3 235</b> |

### **Achats Fournitures exploitation**

Ce poste regroupe l'achat de petits outillages, des produits divers d'entretien des équipements d'exploitation et de plaques. Le montant du poste est de **1 663 €** contre 595 € en 2022.

|   | 2022       | 2023         |
|---|------------|--------------|
| Achats de petits matériels (chargeur de batterie, chariot...) | 368        | 1 070*       |
| Traitement des déchets funéraires (PROSERVE DASRI)            | 0          | 0            |
| Pastilles réfractaires (WILLIBALD VOLSING) 1000 pastilles     | 227        | 593          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>595</b> | <b>1 663</b> |

\*Nous avons dû procéder à plusieurs reprises au changement de la batterie et de la télécommande du charriot élévateur Frima.

#### **3.4.2.2. Fournitures et consommables**

### **Autres Locations**

Le montant du poste est de **4 238 €** contre 357 € en 2022.

Les coûts se décomposent ainsi :

|  | 2022       | 2023         |
|--|------------|--------------|
| Diffuseur de parfum (SENSORYS MP24)              | 0          | 1 080*       |
| Location automobiles et matériel (LOCAM, ATHLON) | 357        | 3 158**      |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>357</b> | <b>4 238</b> |

\*Les coûts SENSORYS de fin 2022 ont été reçus sur début 2023

\*\*Dont part de la voiture de service de la responsable du crématorium jusqu'ici mal imputée au secteur opérationnel.

### **Equipement opérateurs crématorium**

Ce poste correspond à des achats de vêtements pour le personnel du crématorium.

En 2023, le poste s'élève à **776 €** contre 196 € en 2022.

### **Entretien réparation vêtements**

Ce poste correspond à l'entretien des vêtements pour le personnel du crématorium.  
Le montant est nul en 2023 contre 35 € en 2022.

### **Entretien des équipements de crémation**

Le montant représente les prestations de maintenance des équipements de crémation, il s'élève à **41 666 €** contre 40 714 € en 2022 et se compose comme suit :

|   | 2022          | 2023          |
|---|---------------|---------------|
| Maintenance de l'équipement de crémation (ATI)              | 33 692        | 34 182        |
| Frais pour pièces de rechange (ATI)                         | 1 383         | 1 293         |
| Maintenance du système d'inspection rayon X (SMITH HEIMANN) | 4 235         | 4 235         |
| Radio protection  | 1 404         | 1 956         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>40 714</b> | <b>41 666</b> |

La maintenance de l'équipement de crémation est facturée selon un forfait à la crémation.  
Ce forfait correspond à la configuration avec filtration et sans manipulation de réactif.

### **Contrôle technique**

Ce poste s'élève à **-1 402 €** contre 4 509 € en 2022 et correspond aux charges liées au contrôle sur les installations de gaz, les installations des appareils de levage, le contrôle des rejets atmosphériques et autres.

|  | 2022         | 2023          |
|--|--------------|---------------|
| Contrôle des rejets atmosphériques (CERECO)  | 2 280        | -2 280        |
| Refacturation des frais de contrôles des rejets suite à un résultat du contrôle non satisfaisant | 0            |               |
| Vérification des installations de gaz (BUREAU VERITAS)   | 226          | 231           |
| Contrôle des appareils de levage (BUREAU VERITAS)  | 275          | 187           |
| Contrôle des installations funéraires (BUREAU VERITAS)   | 1 200        |               |
| Contrôle installation électrique   | 292          | 381           |
| Conformité bâtiment  | 0            |               |
| Contrôle thermographie   | 236          |               |
| Maintenance défibrillateur   |              | 79            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4 509</b> | <b>-1 402</b> |

En 2023, le montant de ce poste est négatif en raison de la provision d'une facture CERECO en 2022 qui était sans objet.

### **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 **2 937 €** en 2023 contre 2 624 € en 2022.

#### **3.4.2.3. Autres services extérieurs**

### **Entretien des locaux et espaces verts**

Le montant du poste « Entretien des locaux et espaces verts » s'élève à **25 567 €** contre 24 654 € en 2022.

Ce poste comprend notamment :

|   | 2022   | 2023   |
|---|--------|--------|
| Entretien et nettoyage de locaux (2GM)              | 17 582 | 15 627 |
| Entretien des espaces verts (BOILLO)                | 1 859  | 2 911  |
| Télésurveillance (FIDUCIAL SECURITE HUM, BFD VIDEO) | 696    | 768    |
| Maintenance incendie (EUROFEU)                      | 1 954  | 2 435  |
| Maintenance CVC (GENIE CLIMATIQUE DE L'EST)         | 500    | 828    |

|  |               |               |
|--|---------------|---------------|
| Divers travaux (réglage de portes, révision compresseurs, travaux électricité/plomberie ...) | 910           | 1 637         |
| Traitement des déchets (EMT) et frais de décharges   | 1 153         | 1 361         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24 654</b> | <b>25 567</b> |

### Honoraires CAC

Les honoraires du CAC en 2023 s'élève à **2 004 €**, contre 2 879 € en 2022.

### Frais de siège

Ces frais qui s'élèvent à **48 852 €** en 2023 contre 43 429 € 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...

Pour 2023, ils ont été estimés et plafonnés forfaitairement, à 8,3 % des produits d'exploitation contre 8,4 % sur l'exercice précédent. Il s'agit du taux retenu pour l'établissement des comptes de l'ensemble des crématoriums gérés par OGF et déterminé comme suit :

#### Frais de siège 2023

| Année civile  | Réel 2021<br>en milliers d'euros | Réel 2022<br>en milliers d'euros | Réel 2023<br>en milliers d'euros | Evol 2022/2023<br>en milliers d'euros | Evol 2022/2023<br>en % |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| CA Groupe   | 617 110 K€                       | 633 216 K€                       | <b>630 443 K€</b>                | <b>-2 773 K€</b>                      | -0.4%                  |
| Coûts siège retenus pour calcul <sup>(1)</sup>                | 52 547 K€                        | 53 263 K€                        | <b>52 592 K€</b>                 | <b>-671 K€</b>                        | -1.3%                  |
| Pourcentage théorique   | 8.52%                            | 8.41%                            | <b>8.34%</b>                     |                                       | -0.07%                 |
| Pourcentage effectivement retenu pour les rapports d'activité | <b>8.50%</b>                     | <b>8.40%</b>                     | <b>8.30%</b>                     |                                       | -0.10%                 |

(1) Idem années précédentes, il s'agit du coût des fonctions support (personnels) et des budgets centraux (loyers, énergies, équipements...), incluant le coût des fonctions support réseau (production/logistiques/administration),

La forte baisse de la mortalité en 2023 impacte le chiffre d'affaires du groupe OGF à hauteur de -2.8 M€ (630.4 M€, en baisse de 0.4% vs 2022).

L'ensemble des coûts Siège baisse de 671 K€ (52.6 M€, en baisse de -1.53% vs 2022), soit 8.34% du chiffre d'affaires, ramenés forfaitairement à 8.30%.

Ainsi, le taux de frais de siège baisse pour la seconde année consécutive malgré le contexte inflationniste général et la volonté d'OGF d'aide au pouvoir d'achat des bas salaires.

### Publicité

Ce poste s'élève à 2 695 € contre 0 € en 2022 et comprend les dépenses liées au temps de mémoire.

### Déplacements, missions, réceptions

Ce poste s'élève à **1 368 €** en 2023 contre 172 € en 2022.

### 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 **34 €** en 2023 contre 34 € 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 compris dans les frais d'administration.

### Redevances

En 2023, le montant de la redevance est de **28 578 €**, contre 25 495 € en 2022.

Le concessionnaire doit verser, en contrepartie de l'occupation du domaine public, une redevance de 6% du chiffre d'affaires annuel après déduction des charges d'amortissement, (hors appareil de détection), avec un minimum garanti de 22 000 € non indexé.

Le calcul pour l'année 2023 a été le suivant :

| Calcul redevance 2023                               |                |
|---|----------------|
| CA 2023   | 588 581        |
| Dotations aux amortissements 2023                   | 112 273        |
| Base de CA retraitée pour le calcul de la redevance | <b>476 307</b> |
| Seuil (CA relatif à la redevance minimale)          | 366 667        |
| Base redevance supplémentaire de 6 %                | 109 641        |
| Redevance minimale                                  | 22 000         |
| Redevance variable supplémentaire 2023              | 6 578          |
| Total redevance                                     | <b>28 578</b>  |

#### 3.4.2.4. Impôts et taxes

Les impôts et taxes s'élèvent au global à **4 316 €** en 2023 contre 5 763 € en 2022 et comprennent la Contribution Economique Territoriale (CET), la Contribution Sociale de Solidarité des Sociétés (C3S) et 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 **2 083 €** sur 2023 contre 2 067 € en 2022.
- La CVAE a été calculée en retenant le taux de 0,375% de la valeur ajoutée du crématorium de l'exercice (taux retenu au niveau du groupe OGF) auquel s'est ajoutée une taxe additionnelle de 6.92%, et 1% de frais de gestion. Pour 2023, la CVAE se porte ainsi à **1 291 €** contre 2 869 € 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 **942 €** en 2023 contre 827 € en 2022.

#### 3.4.2.5. Charges de personnel

Les salaires et charges sociales s'élèvent en 2023 à **100 814 €** contre 96 442 € 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. Une quote-part du salaire du Directeur du secteur opérationnel estimée à 5% et également du responsable de crématorium à hauteur de 34 % de leur temps a été prise en compte pour leur activité d'encadrement de l'ensemble du personnel et de direction du crématorium.

#### EXPLOITATION

|      | heures travaillées | heures payées | TOTAL BRUT | TOTAL CHARGES | TOTAL MS |
|------|--------------------|---------------|------------|---------------|----------|
| 2022 | 2 996              | 3 528         | 51 949     | 16 129        | 68 078   |
| 2023 | 3 093              | 3 618         | 56 579     | 16 364        | 72 943   |

Hors participation

## ENCADREMENT

|      | heures travaillées | TOTAL BRUT | TOTAL CHARGES | TOTAL MS |
|------|--------------------|------------|---------------|----------|
| 2022 | 657                | 17 719     | 7 575         | 25 294   |
| 2023 | 599                | 18 562     | 7 778         | 26 340   |

Hors participation

### 3.4.2.6. Autres charges de gestion courante

Ce poste correspond à la perte/gain sur créance client ou sur écart de règlement et se porte à **0 €** sur 2023 contre 37 € sur 2022.

### 3.4.2.7. Intérêts et charges assimilées

Les frais financiers sont 6 495€ contre 2 915 € en 2022.

Les produits financiers sont prévus au contrat et au compte d'exploitation prévisionnel.

### 3.4.2.8. Dotations aux amortissements et provisions

#### Dotations aux amortissements

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**.

#### Provisions

Néant

### 3.4.2.9. Impôts sur les sociétés

Le taux d'imposition sur les sociétés calculé par OGF est de 25,83% pour 2023 (Taux retenu à titre de simplification par le groupe OGF en fonction des variations fiscales).

Il ne s'applique qu'en cas de résultat positif.

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

### 3.5.1. Etat de variation de patrimoine

Le montant des acquisitions d'immobilisation s'élève à **1 886 €**.

| Num Immo.      | Description                          | Mise en service | Valeur actualisée | Nbre mois | Fin amor   |
|----------------|--------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------|------------|
| 01AGC000002401 | MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE P12-23 | 01/01/2023      | 1 155             | 54        | 01/07/2027 |
| 01AGC000002402 | MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE P12-23 | 01/01/2023      | 731               | 54        | 01/07/2027 |
|                | <b>TOTAL</b>                         |                 | <b>1 886</b>      |           |            |

Le tableau des amortissements et des dotations est disponible en Annexe 1.

## 4. PERSPECTIVES 2024

- **Modification de l'Autorité Délégante**

Prise en charge de la gestion des crématoriums de Besançon et d'Avanne-Aveney par Grand Besançon Métropole

ANNEXE 1 : IMMOBILISATIONS

| Num Immo.                              | Description   | Mise en service | Valeur actualisée | Nbre mois | Fin amor   | Amorfls cumulés 2022 | VNC 2022       | Dotafion année 2023 | Amorfls cumulés 2023 | VNC 2023       |
|--|---|-----------------|-------------------|-----------|------------|----------------------|----------------|---------------------|----------------------|----------------|
| 0100016BESANCON                        | CONSTRUCTION EXTENTION BESANCON                     | 01/07/2018      | 40 379.10         | 109       | 01/08/2027 | 34 472.84            | 5 906.26       | 1 288.82            | 35 761.66            | 4 617.44       |
| 0100015BESANCON                        | CONSTRUCTION EXTENTION BESANCON                     | 01/07/2018      | 901.14            | 109       | 01/08/2027 | 769.35               | 131.79         | 28.76               | 798.11               | 103.03         |
| 0100007BESANCON                        | HARDY CONSTRUCTION                                  | 01/07/2018      | 1 624.90          | 109       | 01/08/2027 | 1 387.17             | 237.73         | 51.86               | 1 439.03             | 185.87         |
| 0100006BESANCON                        | RPI GROS OEUVRES                                    | 01/07/2018      | 631.47            | 109       | 01/08/2027 | 539.14               | 92.33          | 20.14               | 559.28               | 72.19          |
| 0100005BESANCON                        | CONSTRUCTION BESANCON                               | 01/07/2018      | 1 168.35          | 109       | 01/08/2027 | 997.42               | 170.93         | 37.30               | 1 034.72             | 133.63         |
| 0100003BESANCON                        | CONSTRUCTION ACPTÉ BESANCON                         | 01/07/2018      | 631.02            | 109       | 01/08/2027 | 538.76               | 92.26          | 20.13               | 558.89               | 72.13          |
| 0100004BESANCON                        | CONSTRUCTION BESANCON                               | 01/07/2018      | 75 816.21         | 109       | 01/08/2027 | 64 726.74            | 11 089.47      | 2 419.88            | 67 146.62            | 8 669.59       |
| 0100025BESANCON                        | RG FOUR CREMA BESANCON                              | 01/07/2018      | 7 093.49          | 96        | 01/07/2026 | 6 117.36             | 976.13         | 278.96              | 6 396.32             | 697.17         |
| 0100029BESANCON                        | LIGNE DE FILTRATION BESANCON                        | 01/07/2018      | 168 283.00        | 96        | 01/07/2026 | 145 123.56           | 23 159.44      | 6 618.30            | 151 741.86           | 16 541.14      |
| 0100028BESANCON                        | JOURS IMMOBILISES                                   | 01/07/2018      | 381.05            | 96        | 01/07/2026 | 328.66               | 52.39          | 14.97               | 343.63               | 37.42          |
| 0100027BESANCON                        | RG MENUISERIE BESANCON                              | 01/07/2018      | 905.61            | 96        | 01/07/2026 | 780.97               | 124.64         | 35.62               | 816.59               | 89.02          |
| 0100026BESANCON                        | EHELLE A CRINOLINE                                  | 01/07/2018      | 2 805.31          | 96        | 01/07/2026 | 2 419.15             | 386.16         | 110.33              | 2 529.48             | 275.83         |
| 0100017BESANCON                        | IA TOPSIGN ENSEIGNE                                 | 01/07/2018      | 1 380.45          | 96        | 01/07/2026 | 1 190.49             | 189.96         | 54.30               | 1 244.79             | 135.66         |
| 0100014BESANCON                        | CABLAGE INFORMATIQUE                                | 01/07/2018      | 1 027.97          | 96        | 01/07/2026 | 886.51               | 141.46         | 40.43               | 926.94               | 101.03         |
| 0100013BESANCON                        | ACME SERRURES                                       | 01/07/2018      | 44.20             | 96        | 01/07/2026 | 38.14                | 6.06           | 1.74                | 39.88                | 4.32           |
| 0100012BESANCON                        | GREEN BLOOM   | 01/07/2018      | 810.73            | 96        | 01/07/2026 | 699.24               | 111.49         | 31.87               | 731.11               | 79.62          |
| 0100011BESANCON                        | TRAVAUX BESANCON                                    | 01/07/2018      | 170 044.96        | 96        | 01/07/2026 | 146 642.99           | 23 401.97      | 6 687.58            | 153 330.57           | 16 714.39      |
| 0100010BESANCON                        | 4 PAVES FLUOS                                       | 01/07/2018      | 517.54            | 96        | 01/07/2026 | 446.33               | 71.21          | 20.36               | 466.69               | 50.85          |
| 0100009BESANCON                        | ETANCHEITE BESANCON                                 | 01/07/2018      | 25 332.24         | 96        | 01/07/2026 | 21 845.63            | 3 486.41       | 996.29              | 22 842.12            | 2 490.12       |
| 0100008BESANCON                        | BISONTINE DE PEINTURE LOT 6                         | 01/07/2018      | 2 647.98          | 96        | 01/07/2026 | 2 283.56             | 364.42         | 104.14              | 2 387.70             | 260.28         |
| 0100002BESANCON                        | AGENCEMENT TERRAIN BESANCON                         | 01/07/2018      | 65 744.56         | 96        | 01/07/2026 | 56 696.67            | 9 047.89       | 2 585.62            | 59 282.29            | 6 462.27       |
| 0100001BESANCON                        | AGENCEMENTS BESANCON                                | 01/07/2018      | 1 866.20          | 96        | 01/07/2026 | 1 609.46             | 256.74         | 73.38               | 1 682.84             | 183.36         |
| 0100024BESANCON                        | MOBILIER SALLE DE VISUALISATION                     | 01/07/2018      | 27.33             | 109       | 01/08/2027 | 23.32                | 4.01           | 0.86                | 24.18                | 3.15           |
| 0100023BESANCON                        | MOBILIER SALLE DE CONVIVIALITE                      | 01/07/2018      | 188.99            | 109       | 01/08/2027 | 161.35               | 27.64          | 6.02                | 167.37               | 21.62          |
| 0100022BESANCON                        | MOBILIER DE BUREAU                                  | 01/07/2018      | 60.97             | 109       | 01/08/2027 | 51.95                | 9.02           | 1.95                | 53.90                | 7.07           |
| 0100021BESANCON                        | 29 BANCS  | 01/07/2018      | 11 660.00         | 109       | 01/08/2027 | 9 954.47             | 1 705.53       | 372.15              | 10 326.62            | 1 333.38       |
| 0100020BESANCON                        | CENDRIERS + BANCS+CORBELLES                         | 01/07/2018      | 69.00             | 109       | 01/08/2027 | 58.87                | 10.13          | 2.19                | 61.06                | 7.94           |
| 0100019BESANCON                        | IRELEM SONO   | 01/07/2018      | 3 196.78          | 49        | 01/08/2022 | 3 196.78             | 0.00           | 0.00                | 3 196.78             | 0.00           |
| 0100018BESANCON                        | FRAIS DE TRANSPORT MOBILIER                         | 01/07/2018      | 104.72            | 109       | 01/08/2027 | 89.45                | 15.27          | 3.33                | 92.78                | 11.94          |
| 01MC00000000419                        | Acquisition 1 PC Optiplex 3050                      | 26/07/2018      | 515.71            | 48        | 26/07/2022 | 515.71               | 0.00           | 0.00                | 515.71               | 0.00           |
| 01MC00000000423                        | Acquisition 1 Dell 24 Monitor P2417H - 60.5cm(23.8) | 26/07/2018      | 108.65            | 18        | 26/01/2020 | 108.65               | 0.00           | 0.00                | 108.65               | 0.00           |
| 0124382N901C501                        | REBRIQUEAGE COURT FOUR TABO                         | 28/06/2019      | 54 277.30         | 60        | 28/06/2024 | 43 962.09            | 10 315.21      | 6 917.86            | 50 879.95            | 3 397.35       |
| 01MC00000000573                        | MATERIEL AUDIOPHONY                                 | 26/06/2020      | 722.66            | 48        | 26/06/2024 | 579.79               | 142.87         | 96.18               | 675.97               | 46.69          |
| 01AGC0000001936                        | MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE                       | 01/01/2021      | 1 753.43          | 78        | 01/07/2027 | 1 131.24             | 622.19         | 138.15              | 1 269.39             | 484.04         |
| 01MC00000000728                        | DEBRILLATEUR HEARISINE + COFFRET                    | 01/04/2021      | 972.62            | 48        | 01/04/2025 | 630.98               | 341.64         | 151.82              | 782.80               | 189.82         |
| 01AGC0000001975                        | CHANGEMENT DE VARIATEUR DE VITESSE                  | 01/04/2021      | 3 550.00          | 75        | 01/07/2027 | 993.93               | 2 556.07       | 568.00              | 1 561.93             | 1 988.07       |
| 01AGC0000001976                        | CHANGEMENT DU VENTILATEUR EJECTEUR                  | 01/04/2021      | 5 910.00          | 75        | 01/07/2027 | 1 654.80             | 4 255.20       | 945.60              | 2 600.40             | 3 309.60       |
| 01AGC0000002241                        | RENOV FAUX PLAFOND                                  | 01/04/2022      | 5 456.69          | 63        | 01/07/2027 | 779.49               | 4 677.20       | 1 039.32            | 1 818.81             | 3 637.88       |
| 01AGC0000002242                        | RENOV MENUIS INT                                    | 01/04/2022      | 560.00            | 63        | 01/07/2027 | 80.01                | 479.99         | 106.68              | 186.69               | 373.31         |
| 01AGC0000002243                        | RENOV PEINTURE                                      | 01/04/2022      | 12 933.67         | 63        | 01/07/2027 | 1 847.70             | 11 085.97      | 2 463.60            | 4 311.30             | 8 622.37       |
| 01AGC0000002244                        | RENOV PLOMBERIE                                     | 01/04/2022      | 350.00            | 63        | 01/07/2027 | 50.04                | 299.96         | 66.72               | 116.76               | 233.24         |
| 01AGC0000002245                        | RENOV ARCHI, ETUDE                                  | 01/04/2022      | 4 300.00          | 63        | 01/07/2027 | 614.25               | 3 685.75       | 819.00              | 1 433.25             | 2 866.75       |
| 01AGC0000002246                        | RENOV PLAIRERIE                                     | 01/04/2022      | 2 770.70          | 63        | 01/07/2027 | 395.82               | 2 374.88       | 527.76              | 923.58               | 1 847.12       |
| 01AGC0000002247                        | RENOV MAÇONNERIE                                    | 01/04/2022      | 27 950.44         | 63        | 01/07/2027 | 3 992.94             | 23 957.50      | 5 323.92            | 9 316.86             | 18 633.58      |
| 01AGC0000002248                        | RENOV JOURS IMMOBILIER                              | 01/04/2022      | 673.67            | 63        | 01/07/2027 | 96.21                | 577.46         | 128.28              | 224.49               | 449.18         |
| 01AGC0000002249                        | RENOV SERRURERIE                                    | 01/04/2022      | 4 020.00          | 63        | 01/07/2027 | 574.29               | 3 445.71       | 765.72              | 1 340.01             | 2 679.99       |
| 01AGC0000002250                        | RENOV CHAUFFAGE                                     | 01/04/2022      | 1 105.00          | 63        | 01/07/2027 | 157.86               | 947.14         | 210.48              | 368.34               | 736.66         |
| 01AGC0000002251                        | RENOV CONTROL TECH                                  | 01/04/2022      | 3 750.00          | 63        | 01/07/2027 | 535.68               | 3 214.32       | 714.24              | 1 249.92             | 2 500.08       |
| 01AGC0000002252                        | RENOV CLIM DAIKIN EXT RXM35R                        | 01/04/2022      | 4 494.02          | 63        | 01/07/2027 | 641.97               | 3 852.05       | 855.96              | 1 497.93             | 2 996.09       |
| 01AGC0000002253                        | RENOV CLIM DAIKIN EXT RZASG140MV1                   | 01/04/2022      | 8 004.53          | 63        | 01/07/2027 | 1 143.54             | 6 860.99       | 1 524.72            | 2 668.26             | 5 336.27       |
| 01AGC0000002254                        | RENOV CLIM DAIKIN EXT RZASG125MV1                   | 01/04/2022      | 4 648.46          | 63        | 01/07/2027 | 664.08               | 3 984.38       | 885.48              | 1 549.56             | 3 098.90       |
| 01AGC0000002255                        | RENOV CLIM DAIKIN EXT2MXM50N8                       | 01/04/2022      | 4 840.60          | 63        | 01/07/2027 | 691.47               | 4 149.13       | 921.96              | 1 613.43             | 3 227.17       |
| 01AGC0000002256                        | RENOV CLIM DAIKIN EXT RXM60R                        | 01/04/2022      | 7 242.06          | 63        | 01/07/2027 | 1 034.55             | 6 207.51       | 1 379.40            | 2 413.95             | 4 828.11       |
| 01AGC0000002257                        | RENOV ETANCHEITE                                    | 01/04/2022      | 1 465.75          | 63        | 01/07/2027 | 209.43               | 1 256.32       | 279.24              | 488.67               | 977.08         |
| 01AGC0000002258                        | RENOV CANALISATION LOCAL FOUR                       | 01/04/2022      | 4 059.00          | 63        | 01/07/2027 | 579.87               | 3 479.13       | 773.16              | 1 353.03             | 2 705.97       |
| 01AGC0000002259                        | RENOV CHAMBRE FROIDE                                | 01/04/2022      | 5 339.50          | 63        | 01/07/2027 | 762.75               | 4 576.75       | 1 017.00            | 1 779.75             | 3 559.75       |
| 01AGC0000002260                        | RENOV REMPLACEMENT FOUR CREMATION                   | 01/04/2022      | 8 950.00          | 63        | 01/07/2027 | 1 278.54             | 7 671.46       | 1 704.72            | 2 983.26             | 5 966.74       |
| 01AGC0000002261                        | RENOV FOUR CR2000XXL DECENDRAGE ARR                 | 01/04/2022      | 227 656.00        | 63        | 01/07/2027 | 32 522.31            | 195 133.69     | 43 363.08           | 75 885.39            | 151 770.61     |
| 01MC00000000817                        | RENOV MOB 1 PORTE URNE LINEA                        | 01/04/2022      | 313.90            | 63        | 01/07/2027 | 44.82                | 269.08         | 59.76               | 104.58               | 209.32         |
| 01MC00000000818                        | RENOV MOB 1 SALLE DE CEREMONIE                      | 01/04/2022      | 1 095.17          | 63        | 01/07/2027 | 156.42               | 938.75         | 208.56              | 364.98               | 730.19         |
| 01MC00000000821                        | RENOV HIFI  | 01/04/2022      | 4 859.84          | 63        | 01/07/2027 | 694.26               | 4 165.58       | 925.68              | 1 619.94             | 3 239.90       |
| 01MC00000000820                        | RENOV VIDEO   | 01/04/2022      | 4 568.22          | 63        | 01/07/2027 | 652.59               | 3 915.63       | 870.12              | 1 522.71             | 3 045.51       |
| 01AGC0000002278                        | RENOV CATAFALQUE                                    | 01/04/2022      | 1 728.33          | 63        | 01/07/2027 | 246.87               | 1 481.46       | 329.16              | 576.03               | 1 152.30       |
| 01AGC0000002279                        | RENOV CHARIOT                                       | 01/04/2022      | 5 943.00          | 63        | 01/07/2027 | 848.97               | 5 094.03       | 1 131.96            | 1 980.93             | 3 962.07       |
| 01AGC0000002280                        | RENOV DECORATION                                    | 01/04/2022      | 6 368.13          | 63        | 01/07/2027 | 909.72               | 5 458.41       | 1 212.96            | 2 122.68             | 4 245.45       |
| 01AGC0000002281                        | RENOV DEMOLITION INTERIEUR                          | 01/04/2022      | 6 313.92          | 63        | 01/07/2027 | 901.98               | 5 411.94       | 1 202.64            | 2 104.62             | 4 209.30       |
| 01AGC0000002282                        | RENOV ELECTRICITE                                   | 01/04/2022      | 5 116.47          | 63        | 01/07/2027 | 730.89               | 4 385.58       | 974.52              | 1 705.41             | 3 411.06       |
| 01AGC0000002283                        | RENOV FAUX PLAFOND                                  | 01/04/2022      | 2 028.69          | 63        | 01/07/2027 | 289.80               | 1 738.89       | 386.40              | 676.20               | 1 352.49       |
| 01AGC0000002284                        | RENOV JOURS IMMO                                    | 01/04/2022      | 1 455.00          | 63        | 01/07/2027 | 207.87               | 1 247.13       | 277.20              | 485.07               | 969.93         |
| 01AGC0000002285                        | RENOV MENUI EXT                                     | 01/04/2022      | 9 487.89          | 63        | 01/07/2027 | 1 355.40             | 8 132.49       | 1 807.20            | 3 162.60             | 6 325.29       |
| 01AGC0000002286                        | RENOV MENUIS INT                                    | 01/04/2022      | 12 701.92         | 63        | 01/07/2027 | 1 814.58             | 10 887.34      | 2 419.44            | 4 234.02             | 8 467.90       |
| 01AGC0000002287                        | RENOV NETTOYAGE CHANTIER                            | 01/04/2022      | 495.00            | 63        | 01/07/2027 | 70.74                | 424.26         | 94.32               | 165.06               | 329.94         |
| 01AGC0000002288                        | RENOV PEINTURE                                      | 01/04/2022      | 2 478.03          | 63        | 01/07/2027 | 353.97               | 2 124.06       | 471.96              | 825.93               | 1 652.10       |
| 01AGC0000002289                        | RENOV PLAIRERIE                                     | 01/04/2022      | 2 910.00          | 63        | 01/07/2027 | 415.71               | 2 494.29       | 554.28              | 969.99               | 1 940.01       |
| 01AGC0000002290                        | RENOV PLOMBERIE                                     | 01/04/2022      | 5 480.00          | 63        | 01/07/2027 | 782.82               | 4 697.18       | 1 043.76            | 1 826.58             | 3 653.42       |
| 01AGC0000002291                        | RENOV RAVALEMENT                                    | 01/04/2022      | 200.00            | 63        | 01/07/2027 | 28.53                | 171.47         | 38.04               | 66.57                | 133.43         |
| 01AGC0000002342                        | TRX DECENDRAGE ARRIERE FOUR CR2000XXL               | 01/04/2022      | 11 824.00         | 63        | 01/07/2027 | 1 689.12             | 10 134.88      | 2 252.16            | 3 941.28             | 7 882.72       |
| 01AGC0000002401                        | MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE P12-23                | 01/01/2023      | 1 154.99          | 54        | 01/07/2027 |                      |                | 255.79              | 255.79               | 899.20         |
| 01AGC0000002402                        | MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE P12-23                | 01/01/2023      | 731.24            | 54        | 01/07/2027 |                      |                | 161.92              | 161.92               | 569.32         |
| <b>TOTAL AMORTISSEMENTS TECHNIQUES</b> |   |                 | <b>1 080 979</b>  |           |            | <b>614 502</b>       | <b>464 592</b> | <b>112 273</b>      | <b>726 775</b>       | <b>354 205</b> |

ANNEXE 2 : LA 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](http://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

  
cofrac  
CERTIFICATION  
DE PRODUITS  
ET SERVICES  
Accréditation  
N°S-0018  
Portée d'accréditation  
disponible sur  
[www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

