



CRÉMATORIUM
DE GAP ET DES ALPES DU SUD



Rapport d'activité

2023

Sommaire

1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	4
1.1. Les caractéristiques générales de la délégation de service public.....	4
1.1.1. Objet et étendue de la délégation	4
1.1.2. Autorité délégante	4
1.1.3. Délégué.....	4
1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants	4
1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat	4
1.2. Les caractéristiques intrinsèques du service	5
1.2.1. Les services fournis	5
1.2.2. Les installations	5
1.2.3. Le partage des charges entre le délégué et le délégant.....	5
1.2.4. Les horaires d'accueil	6
2. ANALYSE DE L'ACTIVITE	8
2.1. Données statistiques	8
2.1.1. Évolution de la population et de la mortalité en France	8
2.1.2. Évolution du nombre de crématorium en France	10
2.1.3. Évolution de la crémation en France	10
2.2. Analyse du registre des crémations	11
2.2.1. Répartition par types de crémations	11
2.2.2. Évolution du nombre annuel de crémations	11
2.2.3. Évolution mensuelle du nombre de crémations	12
2.2.4. Répartition des crémations par sexe	13
2.2.5. Destination des cendres.....	14
2.2.6. Fréquentation de la salle de cérémonie.....	15
2.2.7. Répartition des crémations selon le domicile des défunts	16
2.3. Autres indicateurs de qualité.....	16
2.3.1. Comité d'éthique	16
2.3.2. Rencontres régulières entre le délégué et le délégant	16
2.3.3. Les journées portes ouvertes ou invitations aux opérateurs funéraires	16
2.3.4. Les cérémonies personnalisées	17
2.4. Les enquêtes de satisfaction des familles	17
2.4.1. La nouvelle démarche relationnelle d'OGF vis-à-vis des familles	17
2.4.2. Les indicateurs de satisfaction Critizr (Goodays)	17
2.4.3. Registre d'appréciation du service	20
2.4.4. La communication relative au crématorium.....	20
2.4.5. La visibilité WEB.....	20
2.4.1. Élimination des déchets métalliques.....	21
2.4.2. La certification de services Qualicert ®	22
2.4.3. Protection du Travailleur Isolé (PTI)	22
2.5. Le compte rendu technique	23
2.5.1. L'équipement de crémation	23
2.5.2. Les maintenances, interventions et travaux de l'année	23
2.5.3. Les contrôles réglementaires	23
3. LE COMPTE RENDU FINANCIER	25
3.1. Tarifs pratiqués.....	25
3.1.1. Les tarifs des prestations du service public.....	25
3.1.2. La révision des tarifs	25
3.2. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT	26
3.2.1. Compte de résultat	26
3.2.2. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS.....	37
4. FAIT MARQUANT DE L'EXERCICE 2023	38

5. PERSPECTIVES 2024.....	39
ANNEXE 1 : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS ET DES AMORTISSEMENTS EN 2023	40
ANNEXE 2 : ATTESTATION DE CONFORMITE	41
ANNEXE 3 : 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 crématorium de GAP et des Alpes du Sud.

1.1.2. Autorité délégante

La Commune de GAP.

1.1.3. Délégataire

CRÉMATORIUM DE GAP ET DES ALPES DU SUD

Société par actions simplifiée au capital de 37 000,00 €

RCS Paris 900 007 200

Siège social : 31, rue de Cambrai – 75019 Paris

Habilitation n°23-05-0030

1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants

Président : M. Alain COTTET

Directeur général délégué : M. Dominique ROUVEYROL

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

Le contrat de concession avec la ville de GAP est entré en vigueur le 1^{er} mai 2023, pour une durée de 8 ans, soit jusqu'au 31 avril 2031.

1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

1.2.1. Les services fournis

Conformément au contrat de concession, le concessionnaire assure :

- Accueil et accompagnement des familles ;
- Réalisation de cérémonie de recueillement ;
- Accueil des entreprises de pompes funèbres mandatées par les familles ;
- Tenue des registres et contrôles administratifs ;
- Réalisation des crémations ;
- Entretien des installations techniques ;
- Prises d'ordres pour le crématorium (fiche de crémation) ;
- Tenue du planning de crémation et accueil téléphonique en dehors des heures d'ouvertures du crématorium ;
- Gestion administrative de l'activité : facturation, suivi client, paiement des factures, comptabilisation, recouvrement des taxes, gestion des tiers ;
- Des dispersions au jardin du souvenir ;
- Les remises d'urnes ;
- La gestion des urnes en dépôt ;
- Le nettoyage des parties techniques ;
- La présence lors des journées portes.

Le personnel du crématorium se conformera à la réglementation en termes de pratiques au crématorium tel qu'il est prévu à l'article V.3.3 du projet de contrat. La convention collective des pompes funèbres s'appliquera pour le personnel.

1.2.2. Les installations

Le crématorium comprend :

- Un hall d'accueil,
- Un bureau d'accueil,
- Une salle de cérémonie,
- Un condouloir,
- Une salle de présentation visuelle de l'introduction du cercueil et de remise de l'urne.

Des locaux techniques à usage exclusif du personnel du crématorium :

- Une salle d'introduction des cercueils,
- Un local technique contenant le four de crémation,
- Un local de conservation des urnes,
- Un bureau administratif

A ces locaux s'ajoutent les couloirs de circulation et les sanitaires obligatoires.

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

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

L'autorité délégante met à disposition du Concessionnaire pour l'exécution de sa mission définie l'article III.2.1 du présent contrat les biens listés à l'annexe n° 2. Ces biens immobiliers et mobiliers sont réputés être remis en bon état.

La gestion technique et financière des travaux et prestation sont réparti entre l'autorité délégante et le Concessionnaire comme indiqué dans le contrat, chapitre III.2.2.

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

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

1.2.4. Les horaires d'accueil

Les horaires d'accueil des familles et de crémation sont les suivantes :
Du lundi au vendredi :

Accueil des familles	Heure de crémation
9h00	09h30
10h00	11h00
11h00	12h30
14h00	14h30
15h30	16h00
16h30	Différée au lendemain matin

Et le samedi :

Accueil des familles	Heure de crémation
10h00	10h30
11h00	12h00

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

1.2.4.1. L'équipe du crématorium et les contacts au siège

M. Nicolas SIMON, Responsable Crématorium, ainsi que deux Agents de Crématorium concourent à la tenue quotidienne du site par :

- L'accueil des familles et accompagnement des familles,
- Réalisation des cérémonies de recueillement,
- Accueil des entreprises de pompes funèbres mandatées par les familles,
- Tenue des registres et contrôles administratifs,
- Réalisation des crémations,
- Entretien des installations technique,
- Prises d'ordres pour le crématorium (fiche de crémation),
- Tenue du planning de crémation et accueil téléphonique en dehors des heures d'ouverture du crématorium
- Gestion administrative de l'activité
- Des dispersions au jardin du souvenir,
- Les remises d'urnes,
- La gestion des urnes en dépôt,
- Nettoyage des parties techniques,
- La présence lors des journées portes ouvertes.

Le personnel du crématorium se conformera à la réglementation en termes de pratiques au crématorium tel qu'il est prévu à l'article V.3.3 du contrat.

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

Les directions des crématoriums, de la communication, de la qualité et les services juridiques travaillent en commun à l'élaboration d'un service de qualité dans le respect de la réglementation.

1.2.4.2. La formation

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

- La législation sur la crémation et ses évolutions 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 équipements de crémation de crémation (cycles de crémation, régulation des équipements de crémation, 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.

En 2023 le personnel a effectué les formations suivantes :

- Formation ATI pour Julie MONARDO et Nelly FEUTRIER (21/08/2023 au 22/08/2023)
- Formation habilitation électrique de Julie MONARDO (14/09/2023 au 15/09/2023)
- Formation incendie de Nicolas SIMON (22/09/2023)
- Formation habilitation électrique de Nelly FEUTRIER (25/09/2023 au 26/09/2023)
- Formation incendie de Julie MONARDO et Nelly FEUTRIER (29/09/2023)
- Formation habilitation électrique de Nicolas SIMON (05/10/2024 au 06/10/2023)
- Formation Maître de Cérémonie (1^{er} module) de Nelly FEUTRIER (20/11/2023 au 24/11/2023)
- Formation des fondamentaux de la sécurité de Nicolas SIMON (07/12/2023)
- Formation Maître de Cérémonie (1^{er} module) de Julie MONARDO (11/12/2023 au 15/12/2023)

2. ANALYSE DE L'ACTIVITE

2.1. DONNEES STATISTIQUES

2.1.1. Évolution 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 diminuant en effet plus fortement que les décès.

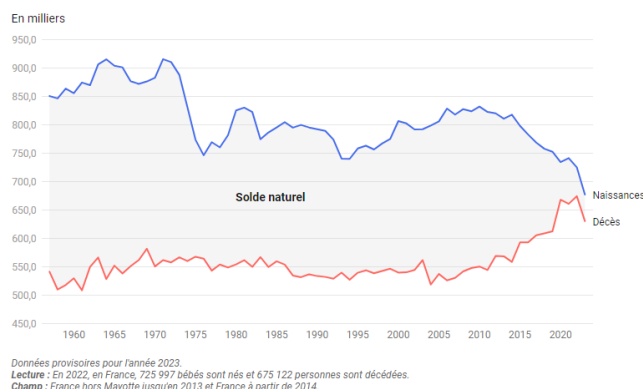


Figure 1: Évolution du solde naturel depuis 1957 affichant l'important déficit de naissances depuis une dizaine d'année.

Forte baisse de la mortalité en 2023

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

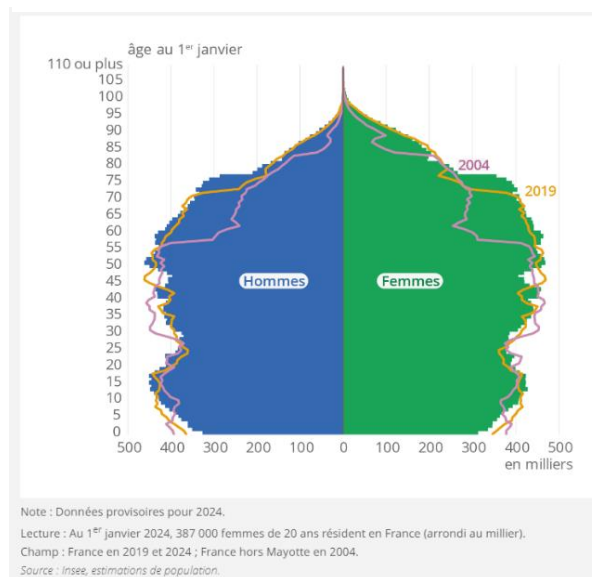
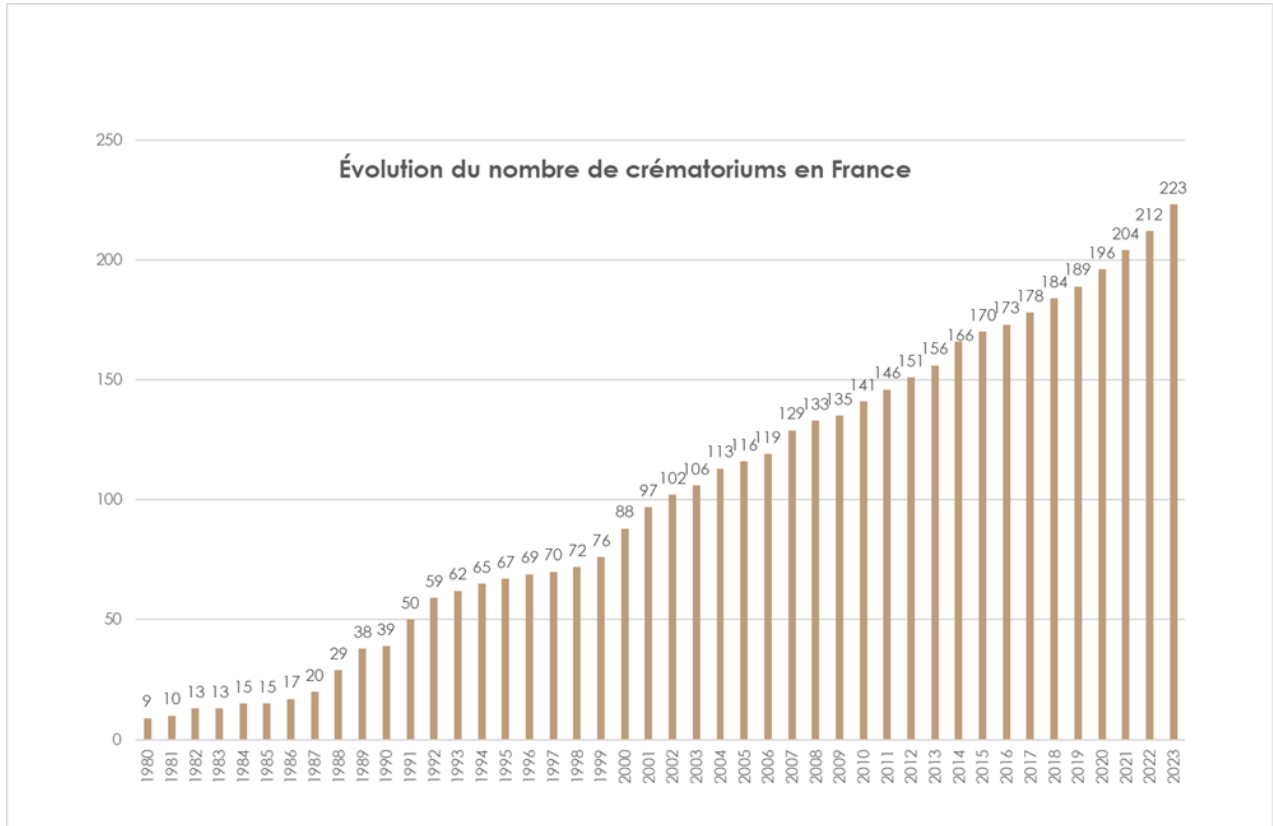
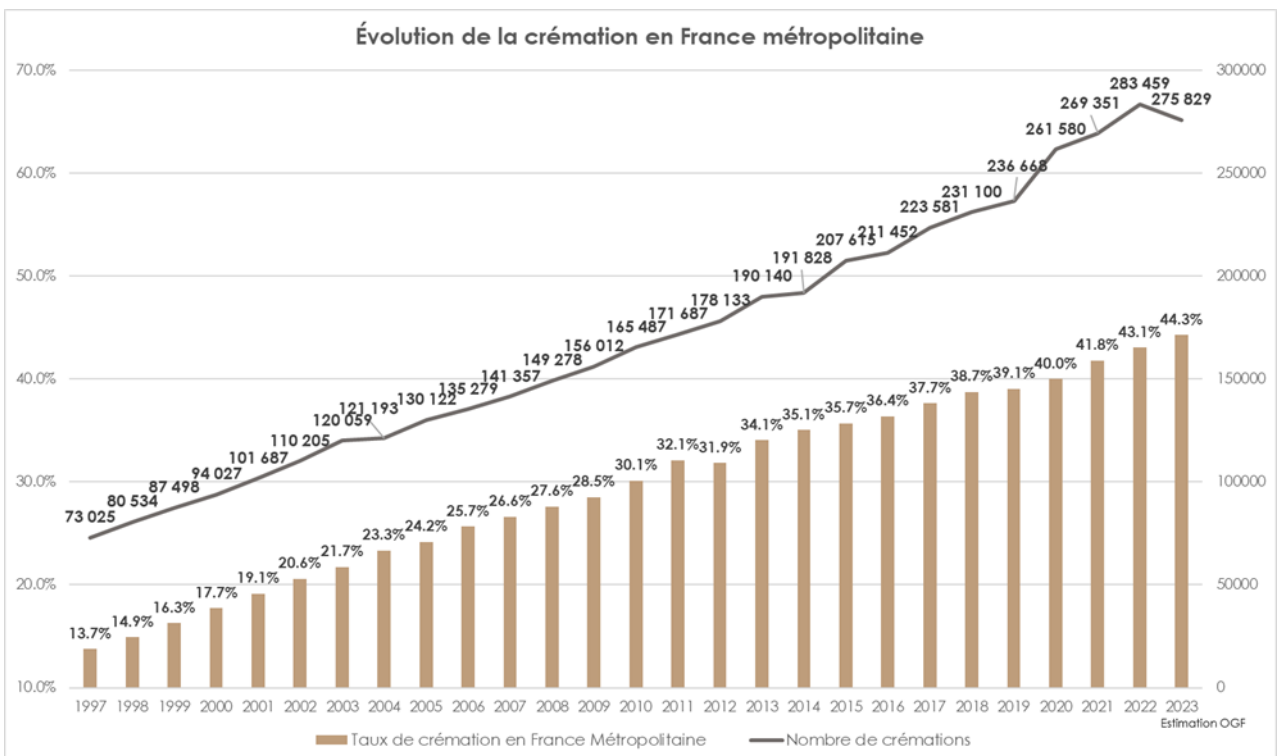


Figure 2 : Pyramide des âges 2024

2.1.2. Evolution du nombre de crématorium en France



2.1.3. Évolution de la crémation en France



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

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

2.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS

Les analyses suivantes sont issues de l'exploitation du registre Hommage.

2.2.1. Répartition par types de crémations

Répartition par types de crémation	
Prestations	2023
Adultes	636
Crémation cercueil jusqu'à 1m	5
Sous-total	641
Tarifs ville de Gap - les 30 premiers reliquaires ou 15 grand cercueils poids maxi 125 kg longueur max 1.20m et limité à 80 kg	15
Sous-total	656
Reliquaire de restes exhumés de longueur max 1.20m et limité à 80 kg quantité 1-10	1
Reliquaire de restes exhumés de longueur max 1.20m et limité à 80 kg quantité 11-20	20
Sous-total	677
Pièces anatomiques	7
TOTAL	684

2.2.2. Évolution du nombre annuel de crémations

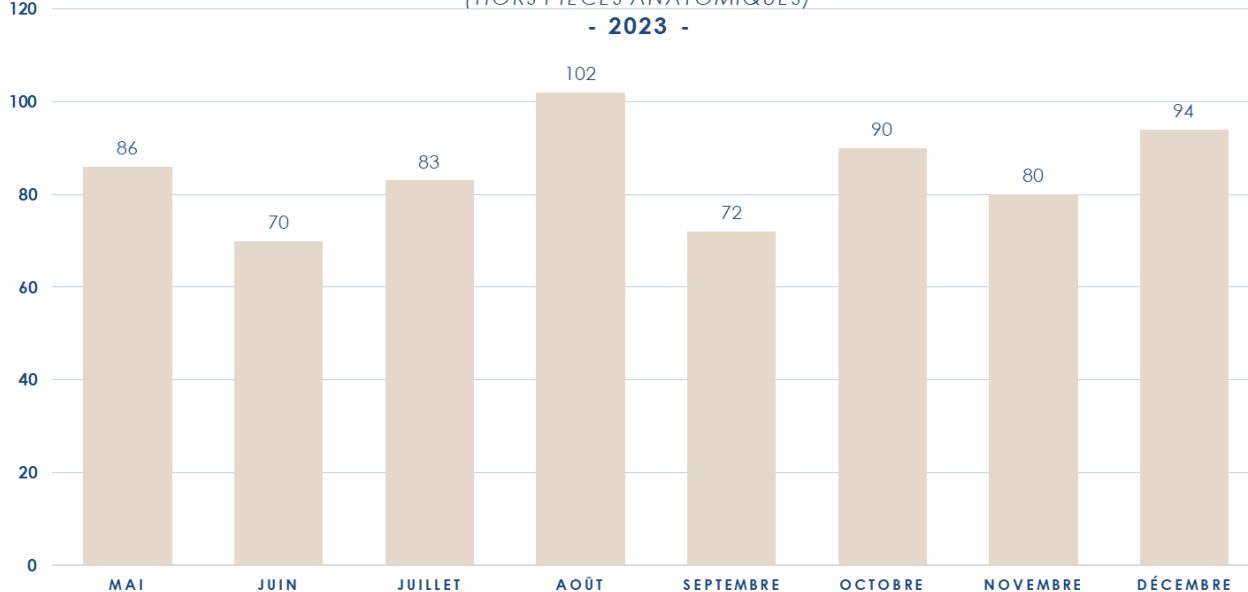
Activité annuelle		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2023	684	-

Entre le 01 mai et le 31 décembre, il y a eu 684 crémations réalisées pour 682 facturées, 2 PAOH à facturer en 2024.

2.2.3. Évolution mensuelle du nombre de crémations

Activité mensuelle (hors pièces anatomiques)		
Mois	2023	
	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	-	-
Février	-	-
Mars	-	-
Avril	-	-
Mai	86	86
Juin	70	156
Juillet	83	239
Août	102	341
Septembre	72	413
Octobre	90	503
Novembre	80	583
Décembre	94	677
TOTAL	677	

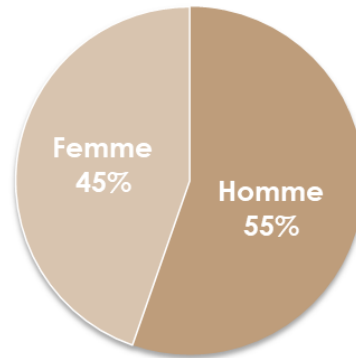
ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ MENSUELLE (HORS PIÈCES ANATOMIQUES)



2.2.4. Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité selon la civilité					
Mois	Adultes		Enfants	N/C	Exhumations
	Hommes	Femmes			
Janvier	-	-	-		-
Février	-	-	-		-
Mars	-	-	-		-
Avril	-	-	-		-
Mai	34	31	1	20	20
Juin	40	30			
Juillet	45	37	1		
Août	50	35	2	15	
Septembre	34	37		1	1
Octobre	52	37	1		
Novembre	44	36			
Décembre	53	41			
Total	352	284	5	36	21
	636				
Proportions	55.3%	44.7%			
	100.0%				

Répartition du taux de crémation selon la civilité
- 2023 -



2.2.5. Destination des cendres

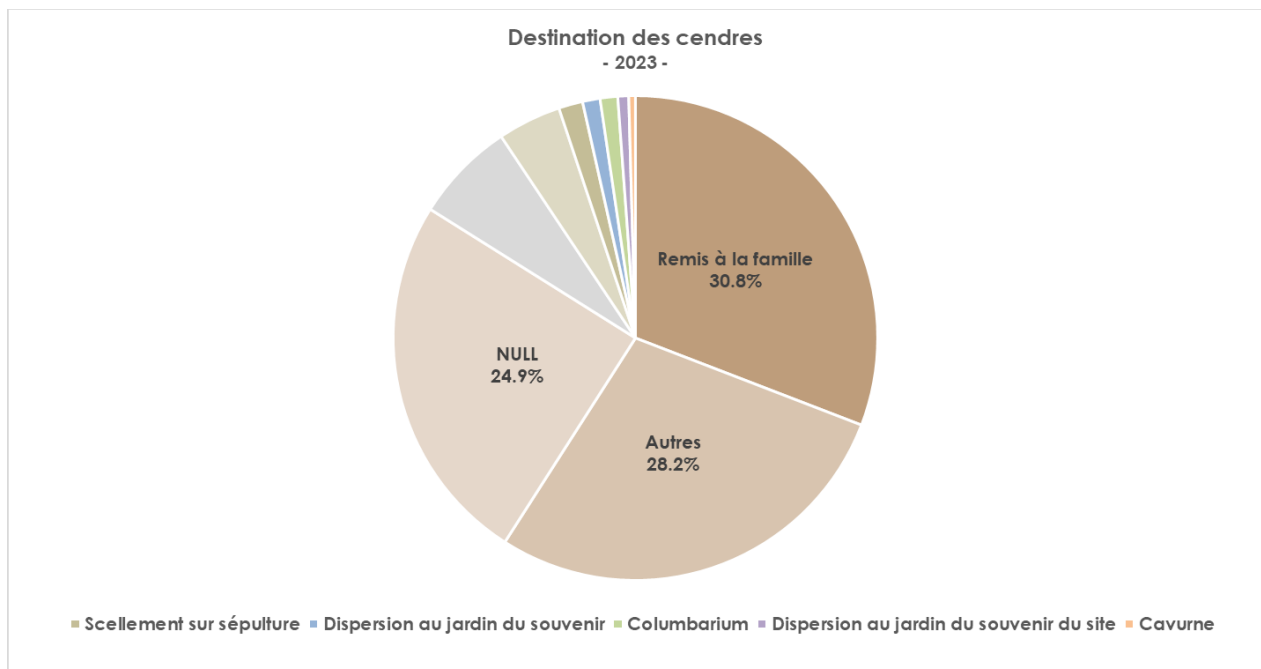
La destination finale des cendres ne peut être réellement évaluée par le personnel du crématorium, la majeure partie des urnes étant remise aux familles ou aux entreprises de PF sans mention d'une destination finale spécifique (sépulture, caveau, columbarium, caverne de famille ou dispersion dans une autre commune...).

Nous notons, qu'il y a près de 80% dont la destination finale n'est pas connue.

De nouvelles directives ont été transmises aux personnels du crématorium de Gap et des actions correctives ont été mises en place afin d'améliorer nettement ces résultats.

Les données qui suivent sont donc communiquées à titre informatif, sans que nous en ayons la certitude.

Destination des cendres - 2023 -		
Destination	Part	Nombre de crémations
Remise aux PF et Familles (non connu)	55.7%	381
Autres	28.2%	193
Dispersion pleine nature	6.7%	46
Inhumation en sépulture	4.2%	29
Scellement sur sépulture	1.6%	11
Dispersion au jardin du souvenir	1.2%	8
Columbarium	1.2%	8
Dispersion au jardin du souvenir du site	0.7%	5
Caverne	0.4%	3
TOTAL	100%	684



2.2.6. Fréquentation de la salle de cérémonie

Fréquentation de la salle de cérémonie - 2023 -	
Prestations	Quantité
Location de salle de cérémonie	592
TOTAL	592

2.2.7. Répartition des crémations selon le domicile des défunts

Répartition des crémations par commune des défunts (Hors PAOH - exhumations - tarif ville)		
Communes	Nombre de défunts	2023
GAP	136	21.22%
EMBRUN	38	5.93%
BRIANCON	33	5.15%
SISTERON	22	3.43%
LARAGNE MONTEGLIN	14	2.18%
VEYNES	13	2.03%
TALLARD	12	1.87%
SERRES	11	1.72%
BARCELONNETTE	10	1.56%
SAVINES LE LAC	10	1.56%
Autres communes (182)	342	53.35%
TOTAL	641	100%

2.3. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

2.3.1. Comité d'éthique

Sur l'initiative de l'autorité délégante, un comité d'éthique peut être mis en place. Il est constitué de représentants de l'autorité délégante, du délégataire, et de personnalités extérieures (cultes, associations philosophiques, crématistes, 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.

2.3.2. Rencontres régulières entre le délégataire et le délégant

Au-delà du rapport d'activité annuel, l'Autorité Délégante, les représentants d'OGF et du crématorium peuvent se rencontrer régulièrement au travers d'échanges informels comme de rendez-vous programmés. Un suivi trimestriel est prévu.

2.3.3. Les journées portes ouvertes ou invitations aux opérateurs funéraires

Au vu de la reprise de la délégation au début du second trimestre, le temps imparti n'était pas suffisant pour organiser convenablement des événements. Nous prévoyons d'en faire en 2024.

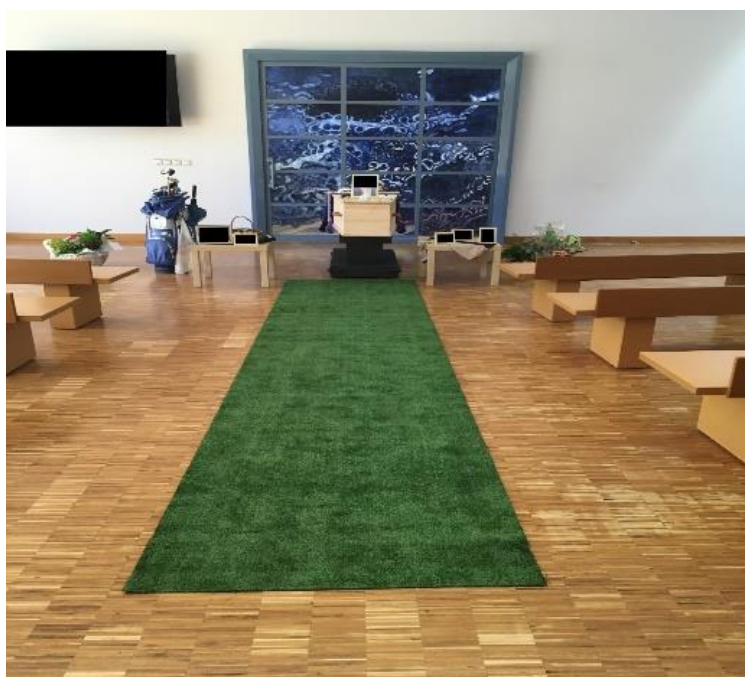
2.3.4. Les cérémonies personnalisées

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

Voici quelques exemples de cérémonies particulièrement personnalisées, préparées et réalisées par le personnel du crématorium en totale collaboration avec les familles ou amis des défunts.

Cérémonie du 30/09/2023

Un tapis et des clubs de Golf ont été entreposés dans l'allée centrale de la salle pour une personne pratiquant ce sport. Lors du geste d'adieu, des balles de golf ont été déposées dans une corbeille sur le cercueil.



2.4. LES ENQUETES DE SATISFACTION DES FAMILLES

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

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

2.4.2. 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 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 ?	0 10

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 :

2.4.2.1. 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 ✔

4,71_{/5} 😊

- ⓘ

✔ 100%

🕒 10h

😊 4,76_{/5}

2.4.2.2. La note de satisfaction client

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

Satisfaction client 📅

 **4,81**_{/5}

78 participations

2.4.2.3. 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 >

92

- ⓘ

72 participations



❌ 1%

👤 6%

✔ 93%

2.4.3. Registre d'appréciation du service

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

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

2.4.4. La communication relative au crématorium

2.4.4.1. 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.

2.4.4.2. 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.

2.4.5. La visibilité WEB

2.4.5.1. 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.

Cependant en 2023, aucune donnée n'est remontée pour ce critère de notation.

2.4.1. Élimination des déchets métalliques

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

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

En 2023, il n'y a pas eu de métaux collectés pour votre établissement.

La première collecte des métaux dans votre établissement est prévue pour le 23 mai 2024.

Une valorisation vertueuse

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

Les projets solidaires soutenus par la Fondation PFG

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

Des soutiens impartiaux et transparents

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

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

Sous égide Fondation de France

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

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

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

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

Plus particulièrement dans votre département, Hautes-Alpes, la Fondation PFG a versé **20 000 €** aux associations ci-dessous :

Nom de l'association	Localité	Départements	Titre / Résumé du projet	Étendue d'action géographique	Montants accordés
JALMALV HAUTES ALPES	GAP	Hautes-Alpes	Organisation du congrès annuel de la JALMALV : axé sur la thématique : " Les associations d'accompagnement et l'évolution des lois sur la fin de vie" 3-4-5 mai 2024	Hyvans	10 000 €
BH GSE	GAP	Hautes-Alpes	Réalisation de biographies hospitalières au sein de l'USP hôpital Lyon Sud	Lyon	10 000 €

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.

2.4.2. 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 fin 2018.

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

Le référentiel spécifique « Accueil et accompagnement des familles dans les crématoriums », élaboré à l'initiative d'OGF et réalisé en collaboration avec SGS ICS, a été validé le 5 juin 2012 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 3.

2.4.3. 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 COMPTE RENDU TECHNIQUE

2.5.1. L'équipement de crémation

Le crématorium dispose d'un four référence CR 2000 XXL avec 1 ligne de filtration ATI simple.

2.5.2. Les maintenances, interventions et travaux de l'année

Les travaux d'entretien de l'équipement de crémation 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.

En 2023, la maintenance a eu lieu le 4 au 7 septembre.

Vous trouverez ci-dessous le détail de toutes les interventions du mainteneur :

N° du rapport	Type inter.	Description	Date du rapport
1264	Télmaintenance	excès de température pc1	02/06/2023
01776#1	Pièce à réserver/ Prépa	Il y a une importante fuite d'air sur le boîtier au niveau de l'ancien conduit de cheminée (cf. photos). Celle-ci est localisée dans le rond rouge. Par incidence, le compresseur tourne beaucoup.	01/08/2023
1776	Télmaintenance	Il y a une importante fuite d'air sur le boîtier au niveau de l'ancien conduit de cheminée (cf. photos). Celle-ci est localisée dans le rond rouge. Par incidence, le compresseur tourne beaucoup.	04/08/2023
1821	Maintenance curative	Silo à réactif vide	20/08/2023
1971	Télmaintenance	Nous avons un excès de température PC,	24/08/2023
1720	Maintenance préventive	maintenance des équipements	04/09/2023
2014	Télmaintenance	L'interface de contrôle à distance ne se lance pas, probablement dû à un manque de place sur le PC (l'initialisation de la gestion des archives ne progresse pas).	28/09/2023

2.5.3. Les contrôles réglementaires

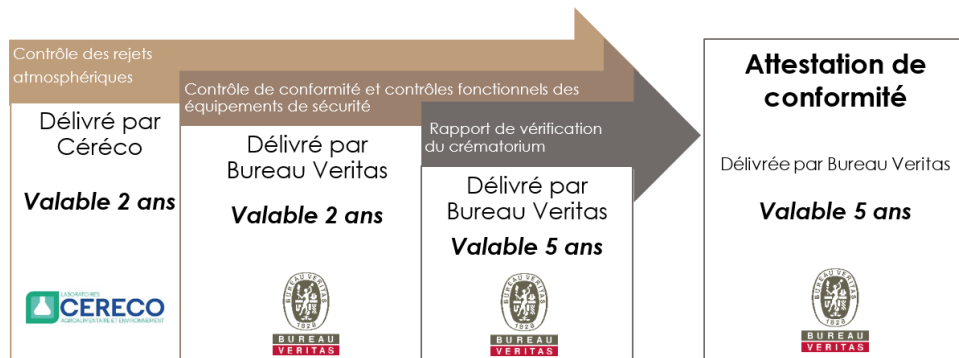
Conformément à l'article D2223-102 du code général des collectivités territoriales, le crématorium est soumis à une visite de conformité par l'organisme de contrôle accrédité Bureau Veritas. Cette visite de conformité porte sur le respect des prescriptions prévues aux articles D. 2223-100 (caractéristiques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



Ci-dessous les contrôles en cours de validité :

Conformité du bâtiment (CR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
24/04/2024	5	23/04/2029	23/11/2028

Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
25/01/2023	2	24/01/2025	10/09/2024

Rejets atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
17/01/2023	2	16/01/2025	10/09/2024

3. LE COMPTE RENDU FINANCIER

3.1. TARIFS PRATIQUES

3.1.1. Les tarifs des prestations du service public

Les tarifs pratiqués en 2023 ont été les suivants :

Prestations	Tarifs au 1 ^{er} mai 2023		
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.
Tarifs			
Crémation adulte	426.67 €	85.33 €	512.00 €
Crémation indigents de Gap	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Crémation cercueil jusqu'à 1m	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Crémation cercueil de plus d'1m jusqu'à 1m40	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Reliquaire de restes exhumés de longueur max 1.20m et limité à 80 kg quantité 1-10	213.33 €	42.67 €	256.00 €
Reliquaire de restes exhumés de longueur max 1.20m et limité à 80 kg quantité 11-20	191.67 €	38.33 €	230.00 €
Reliquaire de restes exhumés de longueur max 1.20m et limité à 80 kg quantité 21-40	179.17 €	35.83 €	215.00 €
Reliquaire de restes exhumés de longueur max 1.20m et limité à 80 kg quantité à partir de 41	167.50 €	33.50 €	201.00 €
Reliquaire de restes exhumés de longueur supp à 1.20m et limité à 125 kg quantité 1-10	426.67 €	85.33 €	512.00 €
Reliquaire de restes exhumés de longueur supp à 1.20m et limité à 125 kg quantité 11-20	384.17 €	76.83 €	461.00 €
Reliquaire de restes exhumés de longueur supp à 1.20m et limité à 125 kg quantité 21-40	359.17 €	71.83 €	431.00 €
Reliquaire de restes exhumés de longueur supp à 1.20m et limité à 125 kg quantité à partir de 41	333.33 €	66.67 €	400.00 €
Tarifs ville de Gap - les 30 premiers reliquaires (longueur max 1.20m et limité à 80 kg) ou 15 grands cercueils poids maxi 125 kg	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Tarifs ville de Gap - reliquaires de restes exhumés d'une longueur max 1.20m et max 80kg	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Cercueil de restes exhumés max 1m20 / 80 kg	150.00 €	30.00 €	180.00 €
Cercueil de restes exhumés > 1m20 / max 125 kg	300.00 €	60.00 €	360.00 €
- PAOH de 100 l ou 30 kg maximum	233.33 €	46.67 €	280.00 €
- PAOH de 200 l ou 60 kg maximum	420.83 €	84.17 €	505.00 €
TARIFS AUTRES			
Location de la salle de cérémonie pour les crémations	70.00 €	14.00 €	84.00 €
Mise à disposition salon des retrouvailles	37.50 €	7.50 €	45.00 €
Dispersion des cendres	72.50 €	14.50 €	87.00 €
Dépôt d'une urne par mois	40.83 €	8.17 €	49.00 €

3.1.2. La révision des tarifs

Conformément aux dispositions du contrat de délégation, les tarifs seront actualisés au 1er janvier 2025.

3.2. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT

3.2.1. Compte de résultat

3.2.1.1. Les règles comptables

Le crématorium de GAP n'est pas une entité économique en tant que telle et ne génère donc pas par conséquent de compte d'exploitation propre du 01/05/23 au 31/08/23.

Les charges retenues sont les charges réelles. Seuls certains postes sont forfaitaires (frais d'administration générale, frais postaux et télécom) ou font l'objet d'une clé de répartition (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 1^{er} janvier 2005. Les méthodes de comptabilisation, notamment des amortissements et des provisions sont les suivantes :

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

Les méthodes d'évaluation retenues pour l'établissement des comptes de l'année 2023 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

La société dédiée du crématorium de GAP est une entité économique en tant que telle et génère par conséquent de compte d'exploitation propre du 01/09/2023 au 31/12/2023.

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 1^{er} janvier 2005. Les méthodes de comptabilisation, notamment des amortissements et des provisions sont les suivantes :

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

3.2.1.2. Présentation du compte de résultat

	OGF	Filiale	TOTAL	Prévisionnel 2023
<i>En Euro, HT</i>	du 01/05/23 au 31/08/23	01/09/23 au 31/12/23	du 01/05 au 31/12/23	PRORATISE SUR 8 MOIS
Crémation adulte	301	335	636	583
Crémation personnes dépourvues de ressource			0	0
Crémation cercueil jusqu'à 1 m40	4	1	5	6
Tarifs ville de Gap - les 30 premiers reliquaires ou 15 grand cercueils poids maxi 125 kg longueur max 1.20m et limité à 80 kg	15		15	1
Tarifs ville de Gap - reliquaires de restes exhumés d'une longueur max 1.20m et max 125kg			0	1
Reliquaires de restes exhumés max 1m20 / 80 kg	20	1	21	0
Cercueil de restes exhumés > 1m20 / max 125 kg			0	2
Don du corps			0	0
- PAOH de 100 l ou 30 kg maximum	3	2	5	3
- PAOH de 200 l ou 60 kg maximum			0	0
Total crémations	343	339	682	596
Produits crémations				
Crémation adulte	128 428	142 934	271 362	248 653
Crémation personnes dépourvues de ressource			0	0
Crémation cercueil jusqu'à 1 m	0	0	0	0
Tarifs ville de Gap - les 30 premiers reliquaires ou 15 grand cercueils poids maxi 125 kg longueur max 1.20m et limité à 80 kg	0		0	126
Tarifs ville de Gap - reliquaires de restes exhumés d'une longueur max 1.20m et max 125kg			0	502
Reliquaires de restes exhumés max 1m20 / 80 kg	3 833	213	4 047	0
Cercueil de restes exhumés > 1m20 / max 125 kg			0	530
Don du corps			0	0
- PAOH de 100 l ou 30 kg maximum	700	467	1 167	778
- PAOH de 200 l ou 60 kg maximum			0	0
Chiffre d'affaires crémation	132 961	143 614	276 575	250 588
Volumes autres prestations				
Location de la salle de cérémonie pour les crémations	276	313	589	512
Mise à disposition salon de retrouvailles	10	11	21	7
Dispersion des cendres	1	1	2	5
Dépôt d'une urne par mois	1		1	3
Remise de l'urne			0	0
Autre produit			0	0
Produits autres prestations	19 808	22 395	42 203	36 564
Location de la salle de cérémonie pour les crémations	19 320	21 910	41 230	35 840
Mise à disposition salon de retrouvailles	375	413	788	250
Dispersion des cendres	73	73	145	338
Dépôt d'une urne par mois	41		41	136
Remise de l'urne			0	0
Autre produit			0	0
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	152 769	166 009	318 779	287 153

CHARGES D'ENERGIE	15113	22472	37585	56253
Gaz	9989	15097	25086	40432
Electricité	5124	7375	12500	15821
ACHATS	2373	1086	3459	8388
Eau	53	135	188	234
Fournitures diverses et administratives	1550	951	2501	2154
Consommables - équipement de crémation	0	0	0	4102
Autres achats courants	0	0	0	267
Tenues vestimentaires	770	0	770	1632
SERVICES EXTERIEURS	9421	15941	23114	45128
PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés)	0	0	0	173
Entretien des espaces verts	0	0	0	3333
Entretien du four	5900	12317	18217	18517
Entretien des locaux	1514	680	2194	7352
Certification de service SGS	0	0	0	643
certification ISO 14001	0	0	0	0
Traitement des déchets verts (achat et location benne)	0	0	0	2933
Vidéosurveillance	0	0	0	2000
Enquête de satisfaction	0	0	0	267
Contrôles techniques	0	600	600	3743
GER entretien réparations	0	0	0	1233
Assurance	2008	0	2008	1200
Frais postaux et de télécommunications :	0	96	96	400
Publicité (inauguration du crémation, réception avec les élus, plaquette d'information)	0	0	0	3333
Autres charges		2248		
TAXES	8407	0	8407	10081
Taxes Foncière	6912	0	6912	6703
Cotisation Foncière des entreprises (CFE)	1077	0	1077	1033
Taxe organic	244	0	244	459
CVAE	174	0	174	1875
Taxe additionnelle CCI	0	0	0	11
REDEVANCE	26954	26245	53199	52410
Redevance fixe pour frais de contrôle	23333	23333	46666	46667
Redevance variable	3621	2912	6533	5743
COUT DU PERSONNEL	69870	35828	105698	95479
Personnel détaché groupe		9140	9140	
Salaires bruts	52321	20710	73031	63328
Charges sociales	17549	5978	23527	27280
Prime (si filiales)	0	0	0	4871
FRAIS DE SIEGE	12680	12451	25131	21536
Frais de siège	11458	9734	21191	11536
Frais de gestion	1222	2717	3939	10000
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	144819	114023	256593	289276
<i>Résultat Brut d'Exploitation</i>	<i>7951</i>	<i>51986</i>	<i>59937</i>	<i>-2123</i>
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	0	70	70	14825
FRAIS FINANCIERS	0	0	0	2965
PRODUITS FINANCIERS	0	-1761	-1761	
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	7951	53676	61627	-19914
<i>Redevance interressement</i>	<i>8954</i>	<i>31817</i>	<i>40771</i>	
RESULTAT APRES INTERESSEMENT	-1003	21859	20856	
Impôt sur les sociétés (IS)		5465	5465	0
RESULTAT NET	-1003	16394	15391	-19914

	OGF	Filiale	TOTAL	Prévisionnel 2023
<i>En Euro, HT</i>	du 01/05/23 au 31/08/23	01/09/23 au 31/12/23	du 01/05 au 31/12/23	PRORATISE SUR 8 MOIS
CHARGES D'ENERGIE	15 113	22 472	37 585	56 253
Gaz	9 989	15 097	25 086	40 432
Electricité	5 124	7 375	12 500	15 821
ACHATS	2 373	1 086	3 459	8 388
Eau	53	135	188	234
Fournitures diverses et administratives	1 550	951	2 501	2 154
Consommables - équipement de crémation	0	0	0	4 102
Autres achats courants	0	0	0	267
Tenues vestimentaires	770	0	770	1 632
SERVICES EXTERIEURS	9 421	15 941	23 114	45 128
PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés)	0	0	0	173
Entretien des espaces verts	0	0	0	3 333
Entretien du four	5 900	12 317	18 217	18 517
Entretien des locaux	1 514	680	2 194	7 352
Certification de service SGS	0	0	0	643
certification ISO 14001	0	0	0	0
Traitement des déchets verts (achat et location benne)	0	0	0	2 933
Vidéosurveillance	0	0	0	2 000
Enquête de satisfaction	0	0	0	267
Contrôles techniques	0	600	600	3 743
GER entretien réparations	0	0	0	1 233
Assurance	2 008	0	2 008	1 200
Frais postaux et de télécommunications :	0	96	96	400
Publicité (inauguration du crémation, réception avec les élus, plaquette d'information)	0	0	0	3 333
Autres charges		2 248		
TAXES	8 407	0	8 407	10 081
Taxes Foncière	6 912	0	6 912	6 703
Cotisation Foncière des entreprises (CFE)	1 077	0	1 077	1 033
Taxe organique	244	0	244	459
CVAE	174	0	174	1 875
Taxe additionnelle CCI	0	0	0	11
REDEVANCE	26 954	26 245	53 199	52 410
Redevance fixe pour frais de contrôle	23 333	23 333	46 666	46 667
Redevance variable	3 621	2 912	6 533	5 743
COUT DU PERSONNEL	69 870	35 828	105 698	95 479
Personnel détaché groupe		9 140	9 140	
Salaires bruts	52 321	20 710	73 031	63 328
Charges sociales	17 549	5 978	23 527	27 280
Prime (si filiales)	0	0	0	4 871
FRAIS DE SIEGE	12 680	12 451	25 131	21 536
Frais de siège	11 458	9 734	21 191	11 536
Frais de gestion	1 222	2 717	3 939	10 000
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	144 819	114 023	256 593	289 276
<i>Résultat Brut d'Exploitation</i>	<i>7 951</i>	<i>51 986</i>	<i>59 937</i>	<i>-2 123</i>
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	0	70	70	14 825
FRAIS FINANCIERS	0	0	0	2 965
PRODUITS FINANCIERS	0	-1 761	-1 761	
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	7 951	53 676	61 627	-19 914
<i>Redevance interressement</i>	<i>8 954</i>	<i>31 817</i>	<i>40 771</i>	
RESULTAT APRES INTERESSEMENT	-1 003	21 859	20 856	
Impôt sur les sociétés (IS)		5 465	5 465	0
RESULTAT NET	-1 003	16 394	15 391	-19 914

3.2.1.3. Commentaires du compte de résultat

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

Le chiffre d'affaires crémation s'élève à **276 575 €** pour **682** crémations facturées.

Le chiffre d'affaires se décompose de la manière suivante :

Répartition du CA	8 MOIS DE 2023		CEP 2023 8 MOIS	
CA Crémation	Qté	CA	Qté	CA
- Crémation adultes	636	271 362	583	248 653
- Crémation personnes dépourvues de ressource	0		0	
- Crémation cercueil jusqu'à 1 m40	5		6	
- Tarifs ville de Gap - les 30 premiers reliquaires ou 15 grand cercueils poids maxi 125 kg longueur max 1.20m et limité à 80 kg	15		1	126
- Tarifs ville de Gap - reliquaires de restes exhumés d'une longueur max 1.20m et max 125kg	0		1	502
- Reliquaires de restes exhumés max 1m20 / 80 kg	21	4 047	0	-
- Cercueil de restes exhumés > 1m20 / max 125 kg	0		2	530
- Don du corps				
- Crémations de pièces anatomiques	5	1 167	3	778
Sous-total CA Crémations	682	276 575	596	250 589
CA Autres				
- Location de la salle de cérémonie pour les crémations	589	41 230	512	35 840
- Mise à disposition salon de retrouvailles	21	788	7	250
- Dispersion des cendres	2	145	5	338
- Dépôt d'une urne par mois	1	41	3	136
- Remise de l'urne			0	
- Autres CA			0	
Sous-total CA Autres	613	42 203	527	36 564
TOTAL	1 295	318 779	1 123	287 153

Le chiffre d'affaires total s'élève à **318 779 €** contre 287 153 € dans le compte exploitation prévisionnel (CEP).

CHARGES D'ENERGIE

Gaz

Le gaz facturé correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année ressort à **25 086 €**, soit un coût par crémation de **36,78 €**.

En euros HT	CEP 8/12	8 mois de 2023
Coût du gaz	40 432	25 086
Coût unitaire par crémation	67.89	36.78

Electricité

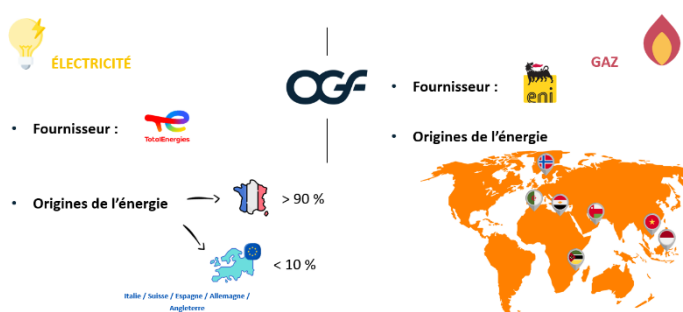
L'électricité facturée correspond aux factures du crématorium. La facturation totale pour l'année s'élève à **12 500 €**, soit un coût par crémation de **18.33 €**.

En euros HT	CEP 8/12	8 mois de 2023
Coût de l'électricité	15 821	12 500
Coût unitaire par crémation	26.57	18.33

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.

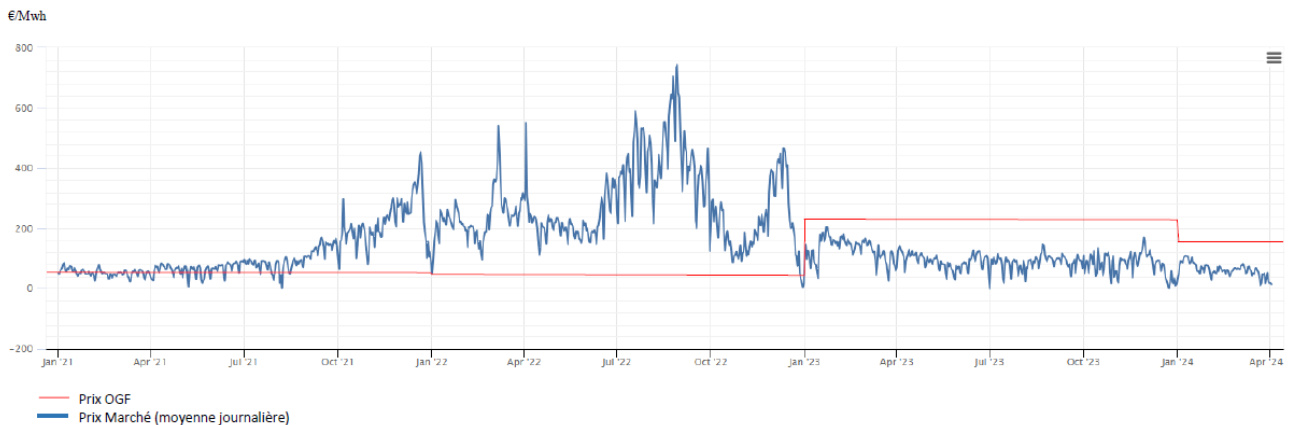
Ci-dessous le comparatif entre les prix du marché et les prix OGF. La ligne bleue reprend le prix moyen journalier sur le marché. La ligne rouge reprend le prix contractualisé par OGF auprès de ses fournisseurs (ENI pour le Gaz, TOTAL ENERGIES pour l'Electricité).

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

ACHATS

Eau

L'eau facturée correspond aux factures du crématorium. La facturation totale pour l'année s'élève à **188 €**, soit un coût par crémation de **0.28 €**.

En euros HT	CEP 8/12	8 mois de 2023
Coût d'eau	234	188
Coût unitaire par crémation	0.39	0.28

Fournitures diverses et administratives

Ces postes comprennent essentiellement l'achat de fournitures de bureau, les consommables pour les distributeurs de boissons.

Le montant total s'élève à **2 501€** contre 2 154 € dans le CEP.

Le détail des dépenses selon les factures reçues :

	CEP 8/12	8 mois de 2023
--	----------	----------------

Distributeur de Boissons (Château d'eau, Prodia +)		704
Pastilles réfractaires (Volsing)		211
Fournitures administratives		960
Fournitures diverses		626
TOTAL	2154	2 501

Consommables - équipement de crémation

CE POSTE INTEGRE DES ACHATS DE CONSOMMABLES POUR L'EQUIPEMENT DE CREMATION POUR 0€ CONTRE 4 102 € DANS LE CEP.

Autres achats courants

Néant contre 267€ dans le CEP

Tenues vestimentaires

Ce poste correspond à des achats de vêtements pour le personnel du crématorium. En 2023, le poste s'élève à **770 €** contre 1 632 € dans le CEP.

SERVICES EXTERIEURS

PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés)

La protection du poste de travail isolé est nulle contre 173 € dans le CEP

Entretien des espaces verts

Le montant du poste s'élève à **0 €** contre 3 333 € dans le CEP et comprend l'entretien des espaces verts.

Entretien des équipements de crémation

Le montant représente principalement la maintenance préventive et curative des équipements de crémation, il s'élève à **18 217 €** contre 18 517 € dans le CEP.

La maintenance est facturée selon un forfait à la crémation.

	CEP 8/12	8 mois de 2023
Maintenance de l'équipement de crémation (ATI)		15 395
Frais pour pièces de rechange (ATI)		967
Facture SOGETHA		1 855
TOTAL	18 517	18 217

Entretien des locaux

Le montant du poste s'élève à **2 194€** contre 7 352 € dans le CEP et comprend l'entretien des locaux

Le montant du poste a été déterminé par les dépenses suivantes :

	CEP 8/12	8 mois de 2023
Réparation multi services		2 194
TOTAL	7 352	2 194

Certification de service SGS

Néant contre 643 € dans le CEP

Certification ISO 14001

Néant contre 0 € dans le CEP

Traitement des déchets verts

Néant contre 2 933 € dans le CEP

Vidéosurveillance

Néant contre 2 000 € dans le CEP

Enquête de satisfaction

Néant

Contrôles techniques

Le montant du poste s'élève à **600 €** contre 3 743 € dans le CEP et comprend cette année la vérification des dispositifs de sécurité d'installations de crémation.

GER

Néant

Assurance

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 **2 008 €** en 2023 contre 1 200 € dans le CEP.

Frais postaux et télécommunications

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 **96 €** en 2023 contre 400 € dans le CEP

Publicité

Néant en 2023 et 2022.

AUTRES CHARGES

Le montant du poste s'élève à **2 248 €** contre 0 € dans le CEP

	CEP 8/12	8 mois de 2023
Frais de banque		12
Honoraires Divers		780
Pertes sur créances clients		
Frais actes hors contentieux		1 243
Indemnité de repas		213
Provision clients douteux		
Pertes et gains sur écarts de règlements		
TOTAL		2 248

IMPOTS ET TAXES

Les impôts et taxes s'élèvent pour 2023 à **8 407 €** contre 10 081 € dans le CEP.

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

CET :

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

- La CFE s'élève à **1077 €** sur 2022 contre 1 033€ dans le CEP.
- La CVAE a été appliquée en retenant le taux de 0.375% plus une taxe additionnelle de 6.92%, et 1% de frais d'assiette qui s'applique **179 €** en 2023 contre 1 875€ dans le CEP.

TAXE FONCIERE :

La taxe foncière est de **6 912 €** pour l'année 2023 contre 6 703 dans le CEP.

Redevances

Redevance fixe pour frais de contrôle

La redevance s'élève au total à 46 666 € au prorata de 70 000 € annuels pour l'année 2023

Redevance variable

La redevance s'élève au total à 6 533 € selon le détail ci-dessous

Articles	Qté	CA	Types	CA soumis	%	Redevance
Crémation adulte	301	128 427.67 €	CA 1	128 427.67 €	2% DU CA 1	2 568.55 €
Crémation cercueil jusqu'à 1m	4	0.00 €	CA 1			
Reliquaire de restes exhumés de longueur max 1.20m et limité à 80 kg quantité 11-20	20	3 833.40 €	CA 2			
Mise à disposition salon des retrouvailles	10	375.00 €	CA 2	4 208.40 €	25% DU CA 2	1 052.10 €
Tarifs ville de Gap - les 30 premiers reliquaires ou 15 grand cercueils poids maxi 125 kg longueur max 1.20m et limité à 80 kg	15	0.00 €	CA 2			
Période janvier à Août				TOTAL REDEVANCE /CA		3 620.65 €
Articles	Qté	CA	Types	CA soumis	%	Redevance
Crémation adulte	335	142 934.45 €	CA 1	142 934.45 €	2% DU CA 1	2 858.69 €
Crémation cercueil jusqu'à 1m	1	0.00 €	CA 1			
Reliquaire de restes exhumés de longueur max 1.20m et limité à 80 kg quantité 1-10	1	213.33 €	CA 2	213.33 €	25% DU CA 2	53.33 €
Période septembre à Décembre				TOTAL REDEVANCE /CA		2 912.02 €
				TOTAL ANNUEL		6 532.67 €

CHARGES DE PERSONNEL

Les salaires et charges sociales s'élèvent à **105 698 €** contre 95 479 € dans le CEP.

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, soit deux agents d'exploitation encadrés par un responsable.

En 2023 sont également venu s'imputer, un temps de reprise du site à l'ancien délégataire à hauteur de 100% du temps de notre directeur de territoire durant les 3 premiers mois, puis de manière dégressive jusqu'à la pleine passation du site au responsable du crématorium. S'ajoute également 5% du directeur de secteur opérationnel. Ces charges ont été comptabilisées sur la période OGF.

FRAIS DE SIEGE

Frais de siège

Ces frais qui s'élèvent à **22 414€** en 2022 contre 11 536 € dans le CEP 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...

Frais de gestion

Le montant du poste s'élève à **2 717 €** contre 10 000 € dans le CEP et comprend les honoraires CAC.

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 (soit quinze ans) 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**

IMPOT SUR LES SOCIETES

Taux de 25.83 % pour l'ensemble de l'année 2023.

3.2.2. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

3.2.2.1. Etat de variation du patrimoine

Le tableau des immobilisations et des amortissements est joint en **annexe 1**.

Des immobilisations ont été acquises pour une valeur de **2 776€**.

4. FAIT MARQUANT DE L'EXERCICE 2023

Qualité de service

- Installation d'une machine à café dans le hall d'accueil à disposition du public
- Le 27 juin, la box Orange et le téléphone ont été installés

Relation

- Reprise de la délégation du crématorium de GAP le 01 mai 2023 par OGF.
- Le 06 juin, Julie MONARDO et Nelly FEUTRIER ont participées en visio à une demi-journée d'accueil « bienvenue chez OGF »
- Le 07 novembre 2023, réunion trimestrielle avec la Mairie de Gap pour le suivi du contrat
- Le 07 février 2024, point trimestriel sur l'activité du trimestre T4

5. PERSPECTIVES 2024

Evènements

- Organiser une journée « Temps de mémoire » pour la fin d'année
- Organiser une rencontre sur site avec les opérateurs Pompes Funèbres.

ANNEXE 1 : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS ET DES AMORTISSEMENTS EN 2023

	Description	date de MES	duree	Valeur actualisée	Dotations 2023	Amortissements cumules N	VNC N
0000000001	Matériels informatiques	30/11/2023	3 ans	1 340.29	38.47	38.47	1 301.82
0000000002	Fauteuil roulant de transfert non pliant	01/11/2023	7 ans 6 mois	573.85	12.75	12.75	561.10
0000000003	Jours immobilisés	01/11/2023	7 ans 6 mois	861.59	19.15	19.15	842.44
	TOTAL			2 775.73	70.37	70.37	2 705.36

ANNEXE 2 : ATTESTATION DE CONFORMITE



BUREAU VERITAS EXPLOITATION

Didier COSTE

ZI du Bois des Lôts Sud

Allée du Rossignol

26130 SAINT PAUL TROIS CHATEAUX

Téléphone : +33 6 07 01 78 31

Mail : didier.coste@bureauveritas.com

ATTESTATION DE CONFORMITE

Nom du site : **CREMATORIUM**

ALLEE DU CIMETIERE SAINT ROCH

05000 GAP



Validité 5 ans

de : **du 24/04/2024 au 23/04/2029**

Intervention initiale du : **24/04/2024**

*Date du 1^{er} rapport avant un éventuel plan
d'action SANS OBJET*

Numéro d'affaire : 10062245
Numéro du rapport : 10062245/S28.87.1.R
Annule et remplace : ans objet
Rédigé le : 30/04/2024
Par : Didier COSTE



ANNEXE 3 : 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



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

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



