



CENTRE FUNERAIRE
CREMATORIUM
DE LA COMMUNAUTÉ
D'AGGLOMÉRATION
VILLEFRANCHE BEAUJOLAIS
SAÔNE
(CAVBS)

1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

- 1.1. Les caractéristiques générales de la délégation de service public
 - 1.1.1. Objet et étendue de la délégation
 - 1.1.2. Autorité délégante
 - 1.1.3. Déléataire
 - 1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants
 - 1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat
- 1.2. Les caractéristiques intrinsèques du service
 - 1.2.1. Les services fournis
 - 1.2.2. Les installations
 - 1.2.3. Le partage des charges entre le déléataire et le délégant

2. LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : LE COMPTE RENDU FINANCIER

- 2.1. Compte de résultat
 - 2.1.1. Les règles comptables
 - 2.1.2. Le compte de résultat
 - 2.1.3. Commentaires sur le compte de résultat
- 2.2. Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations
 - 2.2.1. Etat de variation du patrimoine
 - 2.2.2. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
 - 2.2.2.1 Conformité des installations du crématorium
 - 2.2.2.2 Travaux d'entretien du crématorium
 - 2.2.3. Programme contractuel d'investissements
 - 2.2.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année
 - 2.2.5. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et biens de reprise
- 2.3. Engagements financiers
 - 2.3.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité
 - 2.3.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels

3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

- 3.1. Evolution de la mortalité en France
- 3.2. Evolution de la crémation en France
- 3.3. Analyse du registre des crémations
 - 3.3.1. Evolution du nombre annuel et mensuel de crémations
 - 3.3.2. Répartition des crémations selon la civilité
 - 3.3.3. Origine des personnes décédées
 - 3.3.4. Destination des cendres
- 3.4. Analyse du registre des admissions à la chambre funéraire
 - 3.4.1. Evolution du nombre annuel d'admissions
 - 3.4.2. Autres prestations

- 3.5. Autres indicateurs de qualité
 - 3.5.1. Comité consultatif
 - 3.5.2. Temps de Mémoire
 - 3.5.3. Journée portes ouvertes
 - 3.5.4. Registre d'appréciation du service
 - 3.5.5. Communication
 - 3.5.6. Mesures proposées pour une meilleure satisfaction des familles
 - 3.5.7. Elimination des déchets métalliques
 - 3.5.8. Site internet
- 4. **LE RAPPORT ANNUEL, ANNEXE : LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE**
 - 4.1. Les faits marquants de l'exercice
 - 4.2. Le compte rendu technique
 - 4.2.1. Les horaires du centre funéraire - crématorium
 - 4.2.2. Les moyens en personnel
 - 4.3. Le compte rendu financier
 - 4.3.1. Les tarifs des prestations du service public
 - 4.3.2. La révision des tarifs

Annexe I : Tableau des immobilisations et amortissements

1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC**1.1. LES CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC****1.1.1. Objet et étendue de la délégation**

La délégation porte sur la gestion du centre funéraire, comportant crématorium et chambre funéraire associés, situé sur la commune de Gleizé, contigu au cimetière paysager.

1.1.2. Autorité délégante

La Communauté d'Agglomération Villefranche Beaujolais Saône (CAVBS) issue de la fusion de la CAVIL, de la CC Beaujolais Vauxonne, de la CC Beaujolais Nizerand Morgon et intégration des communes de Jassans-Riottier, Jarnoux, Ville-sur-Jarnioux et Liergues par arrêté inter préfectoral du 16 mai 2013.

1.1.3. Délégué

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

1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants

Président-directeur général : M. Alain COTTET
Directeur délégué : M. Frédéric LAURENTY
Directeur de secteur opérationnel : M. Pascal PERRON

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

Convention de délégation de service public pour une période de sept années à compter du 1^{er} janvier 2017, soit jusqu'au 31 décembre 2023.

1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

1.2.1. Les services fournis

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

- La réception des cercueils ;
- L'accueil et accompagnement des familles ;
- La tenue d'un planning de réservation des salles et du four de crémation ;
- L'organisation des cérémonies à la demande des familles ou de leurs mandataires : dispersion des cendres au jardin du souvenir, selon l'option retenue par la famille ;
- L'organisation des cérémonies personnalisées à la demande des familles ou de leurs mandataires ;
- La crémation des pièces anatomiques d'origine humaine conformément aux articles R. 1335-9 et suivants du Code de la santé publique et à l'arrêté du 7 septembre 1999 relatif aux contrôles des filières d'élimination des déchets d'activité de soins à risques infectieux et assimilés et des pièces anatomiques ;
- La vérification du dossier administratif de crémation et contrôles techniques avant l'introduction du cercueil ou des restes mortels dans le four, vérification du bon fonctionnement après utilisation ;
- La crémation des cercueils et des restes mortels ;
- La pulvérisation des cendres ;
- La fourniture de réceptacles simples, nécessaires pour recueillir les cendres conformément à la réglementation en vigueur ;
- Le recueil des cendres dans une urne sertie qui devra comporter une plaque sur laquelle devront être mentionnés l'identité du défunt et le nom du crématorium et ce, conformément aux dispositions de l'article R. 2213-38 du Code général des collectivités territoriales ;
- La remise des cendres aux familles ;
- Le préchauffage du four en temps utile ;
- Effectuer, à la demande des familles, ou éventuellement des sociétés de pompes funèbres, la dispersion des cendres et les opérations nécessaires à l'enfouissement des cendres ou au scellement des urnes, dans le respect du Code général des collectivités territoriales ;
- Disposer d'un lieu de stockage temporaire des urnes, notamment pour le cas où les familles ne souhaitent pas récupérer immédiatement les cendres. La dispersion des cendres dans le jardin du souvenir ou le dépôt des urnes dans le jardin cinéraire, seront ensuite effectués par les agents habilités à cet effet ;
- Assurer :
 - gratuitement la crémation des restes relevés à la suite des exhumations, sur demande de la Communauté d'agglomération ;
 - l'incinération des corps des personnes ayant fait don de leurs corps à la médecine, selon un accord à passer avec les facultés de médecine et de pharmacie ;
 - la prise en charge pour procéder gratuitement sur demande des familles, à la crémation des corps des sapeurs-pompiers domiciliés sur la Communauté d'agglomération et décédés à la suite d'un accident ou d'une maladie contractée en service commandé.

Le fermier, au vu du certificat d'indigence délivré par le maire de la Communauté d'agglomération, accordera, sur demande, la gratuité du service du crématorium aux indigents domiciliés dans la Communauté d'agglomération et doit notamment veiller à :

- Tenir en permanence les registres nécessaires aux opérations de crémation ;
- Respecter le règlement intérieur du crématorium ;
- La maintenance du bâtiment, du four et des équipements qui devront toujours être en mesure de répondre aux besoins de service et devra s'occuper notamment de l'élimination de l'ensemble des gravats et déchets, y compris issus du traitement des fumées ;
- Le respect du principe d'égalité entre tous les usagers et au respect du règlement national des opérations funéraires codifié aux articles R. 2223-24 à R. 2223-32 du Code général des collectivités territoriales et notamment aux dispositions de l'article R. 2223-29 du Code général des collectivités territoriales ;
- Mettre à la disposition du public, notamment par affichage dans les agences de pompes funèbres, les tarifs et conditions de vente des prestations et fournitures du crématorium. Les devis et bons de commande seront établis conformément à la réglementation en vigueur ;

- Mettre à la disposition du public un registre destiné à recevoir les éventuelles observations. Ces observations seront obligatoirement communiquées à la Communauté d'agglomération avec éventuellement les réponses qui y seront apportées ;
- Prendre en charge la conservation des cercueils attendant la crémation ;
- Fournir gratuitement aux familles tous renseignements utiles pour leur permettre d'effectuer, si elles le désirent, les démarches en vue de la crémation. À la demande des familles, le fermier est tenu de leur délivrer un devis gratuit, les prix étant donnés toutes taxes comprises ;
- Proposer en cas d'interruption de service soit la crémation sur un site alternatif, soit une solution par voie d'indemnisation ;
- Les opérations d'admission à la chambre funéraire, la prise en charge, et la mise en cellule réfrigérée ;
- La présentation du corps en salon à la demande des familles ;
- L'accueil des familles
- La mise à disposition des installations techniques de laboratoire et de tout le matériel nécessaire équipant la salle de préparation des corps ;
- L'entretien régulier de la salle de préparation après sa mise à disposition à un tiers.
- La gestion de la salle des retrouvailles mise à disposition gratuitement, depuis le mois de juin 2019

1.2.2. Les installations

Un parking de 81 places.

Le crématorium comprend :

- des locaux ouverts au public :
 - Un hall d'accueil,
 - Une salle de cérémonie,
 - Une salle de visualisation de l'introduction du cercueil dans le four et de remise de l'urne cinéraire,
 - Une salle d'attente,
 - Une salle de retrouvailles,
 - Un bureau administratif.
- des locaux techniques à usage exclusif du personnel du crématorium :
 - Une salle d'introduction du cercueil,
 - Une salle des fours, équipée d'un four et d'un pulvérisateur de calcius,
 - Un local de dépôt provisoire des urnes cinéraires.

La chambre funéraire comprend :

- des locaux ouverts au public :
 - Un hall d'accueil,
 - Une salle de cérémonie,
 - Un salon de présentation des défunts,
 - Un bureau administratif
- des locaux techniques à usage exclusif des professionnels :
 - Un hall de réception des personnes décédées,
 - Une salle de préparation,
 - Six cases réfrigérées,
 - Une chambre froide pour 2 ou 3 places.

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

Tous les équipements, installations et matériels nécessaires à l'exploitation du service sont maintenus en bon état de fonctionnement, réparés, remplacés ou renouvelés par les soins du fermier sous sa responsabilité et à ses frais.

Entrent dans le cadre de l'entretien à la charge du fermier, notamment :

- l'entretien du four qui doit toujours être en mesure de répondre aux besoins du service et conformes à la réglementation en vigueur ; et garantie par un contrat de maintenance ;
- les fonctions énergétiques (électricité, gaz...)
- l'entretien ou le renouvellement des peintures des sols et des murs ;
- l'entretien du matériel d'incendie et des issues de secours ;
- le balayage et le nettoyage des voies de dégagement, bordures depuis la route, y compris parking, parvis et esplanade à l'exception des espaces verts qui devront être tenus par le fermier en bon état de propreté et de service ;
- le dépoussiérage des appareils crématoires ;
- la propreté des locaux techniques ;
- le nettoyage des autres salles (salle de cérémonie...)
- le remplacement de toute pièce défectueuse, détériorée ou disparue dans les équipements et matériels ;
- l'entretien des bâtiments.

Le fermier a la charge de faire exécuter ou d'exécuter lui-même toute réparation des dommages et détériorations commises dans les installations, nonobstant les recours qu'il peut exercer, conformément aux lois et règlements en vigueur, contre les auteurs de ces déprédations.

2. LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : LE COMPTE RENDU FINANCIER**2.1. COMPTE DE RESULTAT****2.1.1. Les règles comptables**

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

Les charges retenues sont les charges réelles. Seuls certains postes sont forfaitaires (frais de direction, 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 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).

2.1.2. Le compte de résultat en euros hors taxes

Période du 1er janvier au 31 décembre	2 020			2 021			Var 2020/2021	
	Habitants CAVBS	Habitants HORS CAVBS	TOTAL	Habitants CAVBS	Habitants HORS CAVBS	TOTAL	Variation	Var %
Nombre total de crémations (hors PAOH)	802	453	1 255	959	310	1 269	14	1%
Nombre total d'admissions	165		165	176		176	11	7%
1. PRODUITS D'EXPLOITATION								
NOMBRE DE PRESTATIONS								
I- Prestations de base								
1- Crémation adultes	769	453	1 222	955	278	1 233	11	1%
2- Crémation enfants jusqu'à 13 ans	14		14	5		5	-9	-64%
3- Crémation personnes dépourvues de ressources				10		10	10	
4- Exhumation < 5 ans	1		1		1	1		
5- Exhumation > 5 ans	18		18	1	26	27	9	50%
6- Funérarium								
Admission et 24 premières heures	165		165	176		176	11	7%
Par 24 heures supplémentaires	620		620	831		831	211	34%
Présentation du corps	51		51	89		89	38	75%
Location Laboratoire	86		86	117		117	31	36%
Supplément admission (nuits, dimanches et jours fériés)	29		29	30		30	1	3%
II- Prestations complémentaires								
1- Utilisation salle de cérémonie > 30 mn	22		22	38		38	16	73%
2- Cérémonie de recueillement personnalisée	6		6	6		6		
3- Salle de cérémonie 45 min max. sans crémation	68		68	94		94	26	38%
4- Utilisation salle de convivialité	16		16				-16	-100%
5- Dispersion des cendres Jardin du Souvenir	128		128	102		102	-26	-20%
6- Cérémonial de dispersion personnalisé								
III- Autres prestations								
1- Location de salle pour obsèques sans crémation								
2- Crémation de pièces anatomiques	17		17	7		7	-10	-59%
3- Prestation de restauration (café, thé, brioche) pour 20 personnes								
4- Autres prestations de restauration: Service Traiteur (organisation / nettoyage)								
5- Conservation temporaire de l'urne au crématorium par mois (gratuit les 2 premiers mois)	91		91	84		84	-7	-8%
IV- Divers								
1- Ristourne pour absence de cérémonie de recueillement								
CHIFFRE D'AFFAIRES								
I- Prestations de base	433 589	194 256	627 845	528 270	120 256	648 526	20 681	3%
1- Crémation adultes	381 620	194 256	575 876	469 645	115 177	584 822	8 947	2%
2- Crémation enfants jusqu'à 13 ans	3 137		3 137	1 096		1 096	-2 041	-65%
3- Crémation personnes dépourvues de ressources								
4- Exhumation < 5 ans	496		496		425	425	-71	-14%
5- Exhumation > 5 ans	3 253		3 253	246	4 655	4 901	1 648	51%
6- Funérarium	45 083		45 083	57 283		57 283	12 199	27%
Admission et 24 premières heures	11 842		11 842	12 517		12 517	675	6%
Par 24 heures supplémentaires	21 985		21 985	29 210		29 210	7 225	33%
Présentation du corps	3 660		3 660	6 329		6 329	2 668	73%
Location Laboratoire	4 462		4 462	6 015		6 015	1 553	35%
Supplément admission (nuits, dimanches et jours fériés)	3 134		3 134	3 213		3 213	79	3%
II- Prestations complémentaires	17 752		17 752	7 447	10 515	17 962	211	1%
1- Utilisation salle de cérémonie > 30 mn	1 769		1 769		3 027	3 027	1 259	71%
2- Cérémonie de recueillement personnalisée	809		809	802		802	-8	-1%
3- Salle de cérémonie 45 min max. sans crémation	5 467		5 467		7 488	7 488	2 021	37%
4- Utilisation salle de convivialité								
5- Dispersion des cendres Jardin du Souvenir	4 539		4 539	3 584		3 584	-955	-21%
6- Cérémonial de dispersion personnalisé								
III- Autres prestations								
6- Location de salle pour obsèques sans crémation								
7- Crémation de pièces anatomiques	3 133		3 133	1 181		1 181	-1 952	-62%
8- Prestation de restauration (café, thé, brioche) pour 20 personnes								
9- Autres prestations de restauration: Service Traiteur (organisation / nettoyage)								
10- Conservation temporaire de l'urne au crématorium par mois (gratuit les 2 premiers mois)	2 034		2 034	1 880		1 880	-154	-8%
IV- Divers								
1- Ristourne pour absence de cérémonie de recueillement								
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	451 341	194 256	645 596	535 717	130 772	666 488	20 892	3%
Produits d'exploitation comptabilisés								

Période du 1er janvier au 31 décembre	2 020			2 021			Var 2020/2021	
	Habitants CAVBS	Habitants HORS CAVBS	TOTAL	Habitants CAVBS	Habitants HORS CAVBS	TOTAL	Variation	Var %
2. CHARGES D'EXPLOITATION								
Gaz		32 209				26 230	-5 979	-19%
Electricité		12 447				9 145	-3 303	-27%
Sous-traitance gardiennage								
Sous-traitance nettoyage / entretien locaux		20 091				14 765	-5 326	-27%
Sous-traitance espaces verts								
Redevance (HT)		32 252				33 324	1 072	3%
Redevance pour frais de contrôle et RODP		134 866				133 608	-1 258	-1%
Part complémentaire 15 % diff. en CA réalisé et CA provisionné		25 591				24 881	-711	-3%
Maintenance équipement de crémation		37 603				36 512	-1 091	-3%
Maintenance VMC clim / cases réfrigérées		2 215				7 313	5 099	230%
Maintenance logiciel informatique								
Eau		600				600		
Contrôles atmosphériques		2 280				3 665	1 385	61%
Petites fumisterie équipement de crémation								
Frais de personnel		140 728				141 109	382	0%
Téléphone fax et charges administratives		2 136				1 727	-409	-19%
Assurances		2 328				2 364	36	2%
Frais d'expert comptable		2 000				2 000		
Frais de déplacement						154	154	
Impôts et taxes		6 659				5 172	-1 487	-22%
Frais de siège		52 293				56 652	4 358	8%
Divers		4 202				2 909	-1 293	-31%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION		510 500				502 128	-8 372	-2%
Prévisions pour grosses réparations équipement de crémation								
Bâtiments/toit/ravalement								
TOTAL CHARGES		510 500				502 128	-8 372	-2%
RESULTAT D'EXPLOITATION		135 096				164 360	29 264	22%
Amortissements techniques		82 651				96 727	14 076	17%
Frais financiers								
Résultat avant IS		52 445				67 633	15 188	29%
IS (27,50%)		16 793				18 599	1 806	11%
RESULTAT NET		35 652				49 034	13 382	38%

2.1.3. Commentaires sur le compte de résultat

Activité et chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires a été déterminé en fonction des systèmes de facturation GESCO.

Pour l'année 2021, le chiffre d'affaires s'élève à 666 489 € pour 1 259 crémations (hors PAOH) et 176 admissions facturées.

En N-1, il s'élevait à 645 596 € pour 1 255 crémations (hors PAOH) et 165 admissions facturées.

Répartition du CA	2020	2021	Var. VA	Var. %
CA Crémation				
- Crémation adultes	575 876	584 822 €	8 947 €	1.55%
- Crémation enfants	3 137	1 096 €	-2 041 €	-65.07%
- Crémation d'exhumation d'un corps	3 749	5 325 €	1 576 €	42.05%
- Crémation pièces anatomiques	3 133	1 181 €	-1 952 €	-62.30%
Sous-total CA Crémation	585 895	592 424 €		
CA Autres produits				
- Dispersions de cendres	4 539	3 584 €	-955 €	-21.03%
- Location de la salle de cérémonie	7 236	10 515 €	3 279 €	45.32%
- Cérémonie de recueillement personnalisée	809,37	801.78	-8 €	-0.94%
- Conservation temporaire d'urnes	2 034	1 880 €	-154 €	-7.57%
Sous-total CA Autres produits	14 618	16 781 €		
CA Maison funéraire				
- Admissions Funérarium	45 083	57 283 €	12 199 €	27.06%
Sous-total CA Maison Funéraire	45 083	57 283 €		
CA Total	645 596	666 489 €		

Charges d'exploitation

Gaz

Le gaz facturé correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année ressort à 26 230 €, soit un coût par crémation de 20,67€.

En euros HT	2020	2021
Coût de gaz	32 209	26 230
Coût unitaire par crémation	25,66	20,67

2021	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21
KWH	81 886	70 178	50 708	59 450	54 718	54 467
TOTAL	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
KWH	45 727	51 852	45 415	62 733	59 763	73 943

KWH	2020	2021
TOTAL ANNUEL	777 666	710 840

Electricité

La facturation totale pour l'année s'élève à 9 145€, soit un coût par crémation de 7,21 €.

<i>En euros HT</i>	2020	2021
<i>Coût de l'électricité</i>	12 447	9 145
<i>Coût unitaire par crémation</i>	9,92	7,21

2021	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21
KWH	6 927	5 112	4 480	4 624	4 659	4 605
TOTAL	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
KWH	4181		5 470	5 345	5450	10 475

KWH	2020	2021
TOTAL ANNUEL	73 638	61 328

Sous-traitance gardiennage

Le centre funéraire ne fait pas appel à une société de gardiennage.

Sous-traitance nettoyage / entretien des locaux

Ce poste s'élève à 14 765 € contre 20 091 € en N-1 et comprend :

	2020	2021
Entretien et nettoyage de locaux et des vitres (PEI, DERICHEBOURG)	16 131	10 844
Télésurveillance (FIDUCIAL SECURITE HUMAINE)	216	216
Maintenance incendie (EUROFEU)	225	53
Divers dépannages et entretiens (plomberie, électricité...)	3 518	3 652
TOTAL	20 091	14 765

Sous-traitance espaces verts

L'entretien extérieur est réalisé par le personnel du centre funéraire. Le poste est donc nul sur 2021, idem sur N-1.

Redevances*Redevance fixe*

Cette redevance correspond à la mise à disposition des Ouvrages par la Communauté d'agglomération et aux frais de contrôle. Son montant se porte à 133 608 € pour 2021 contre 134 866 € en N-1.

Redevance variable

En contrepartie de l'usage des installations, une redevance est versée à la CAVBS. En 2021, cette redevance correspond à 5 % du chiffre d'affaires réalisé.

Elle est calculée à partir du montant du CA 2021 : 666 488,64 € * 5 % = 33 324 € contre 32 252 € en N-1.

Part complémentaire 15 % différence en CA réalisé et CA prévisionnel

La différence entre le CA prévisionnel de 165 871 € et le CA réalisé x 15% est d'un montant de 24 881 € en 2021 contre 25 592 € en N-1.

CA prévisionnel 2021	500 618,00
CA réalisé en 2021	666 488,64
Ecart entre le prévisionnel et le réalisé	165 870,64
Part complémentaire	24 880,60

Maintenance des équipements de crémation

Le montant représente la maintenance préventive et curative des équipements de crémation, il s'élève à 36 512 € contre 37 603 € en N-1.

	2020	2021
Maintenance de l'équipement de crémation (ATI)	33 929	35 421
Frais pour pièces de rechange (ATI)	1 077	0
Traitement réactifs usagés (ATI)	707	193
Contrôle des installations de gaz (BUREAU VERITAS)	220	220
Contrôle des appareils de levage (BUREAU VERITAS)	90	90
Contrôle des installations funéraires (BUREAU VERITAS)	1 040	0
Contrôle bâtiment (BUREAU VERITAS)	540	0
Contrôle thermographie (BUREAU VERITAS)	0	225
Conformité électrique (BUREAU VERITAS)	0	363
TOTAL	37 603	36 512

Le contrôle des installations funéraires est obligatoirement à réaliser tous les 2 ans.

Maintenance VMC Clim / Cases réfrigérées

Les charges relatives à l'entretien et à la maintenance de l'installation de ventilation et à la maintenance des cases réfrigérées s'élèvent à 7 313 € contre 2 215 € en N-1.

	2020	2021
Maintenance CVC (SOMECL)	2 215	7 313
TOTAL	2 215	7 313

Maintenance logiciel informatique

Sans objet pour l'année 2021 et N-1.

EDF, Eau, Chauffage bâtiment

Ce poste se compose des charges liées à l'eau. En l'absence de facturation, une provision a été constatée sur 2021 à hauteur de 600 € comme sur l'année précédente.

En euros HT	2020	2021
Coût d'eau	600	600
Coût unitaire par crémation	0,48	0,47

Contrôles atmosphériques

Le contrôle des rejets atmosphériques est obligatoirement à réaliser tous les 2 ans.

Petites fumisteries des équipements de crémation :

Sans objet pour 2021 et N-1.

Frais de personnel

Les salaires et charges sociales s'élèvent en 2021 à **141 109 €** contre 140 728 € en N-1.

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 centre funéraire en 2021. Ce montant comprend également une quote-part du directeur du secteur opérationnel à hauteur de 15%, d'une quote-part du directeur du centre serveur à hauteur de 10% et d'une quote-part du Responsable du crématorium de 60% pour leurs activités d'encadrement de l'ensemble du personnel et de direction du centre funéraire.

Les charges de personnel intègrent également un quote-part de salaire relatif à la maison funéraire.

Sont également intégrés à ce poste :

- Les indemnités non soumises à cotisation telles que celles relatives aux paniers repas, tickets restaurant, frais de transport et à la prime de médaille du travail,
- La participation au résultat avec les cotisations sociales,

EXPLOITATION

	Heures Travaillées	Heures Payées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2020	3 816	4 161	60 780	20 124	80 904
2021	3 273	3 631	52 208	16 035	68 244

hors polyvalence et participation

ENCADREMENT

	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2020	1 506	35 884	16 546	52 431
2021	1 360	39 675	18 824	58 499

	Polyvalence entrante				Polyvalence sortante			
	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total Ms	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total Ms
2020	0	0	0	0	-533	-8 835	-3 023	-11 858
2021	95	1 650	588	2 238	-465	-7 491	-2 654	-10 445

Téléphone, Fax et charges administratives

Ce poste comprend les abonnements et les consommations des lignes téléphoniques ainsi que les fournitures administratives telles que l'achat de fournitures de bureau, l'entretien et les consommables de l'imprimante et une colonne de désinfection pour gel hydro alcoolique cette année. Le montant total du poste est de 1 727 € contre 2 136 € en N-1.

	2020	2021
Abonnement téléphonique, fax et internet (ORANGE)	362	245
Maintenance imprimante + copies (RICOH)	205	243
Fournitures administratives (JPG, STACI)	987	1 211
Achats divers fournitures de bureau	338	7
Frais postaux	243	21
TOTAL	2 136	1 728

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.

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 2 364 € en 2021 contre 2 328 € en N-1.

Frais d'expert-comptable

Les honoraires du commissaire aux comptes sont estimés à **2 000 €** comme pour 2020.

Frais de déplacement

Ce poste regroupe les remboursements des notes de frais de déplacement du personnel du centre funéraire. Il se porte à 154 € pour 2021.

Impôts et taxes

Les impôts et taxes s'élèvent au global à **5 172 €** en 2021 contre 6 659 € en N-1.

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 **1 407 €** sur 2021 contre 1 272 € en N-1.
- La CVAE a été appliquée en retenant le taux de 0.75% plus une taxe additionnelle de 3.46%, et 1% de frais d'assiette (qui s'applique au niveau du groupe OGF) de la valeur ajoutée du crématorium. Elle s'élève à **2 698 €** en 2021 contre 4 354 € en N-1. La baisse de cette cotisation est principalement liée à la baisse du taux d'imposition passant de 1,50% à 0,75% entre 2020 et 2021.

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 1 066 € en 2021 contre 1 033 € en N-1.

Taxe foncière :

Néant en 2021 et N-1.

Frais de siège

Ces frais qui s'élèvent à **56 652 €** en 2021 contre 52 293 € en N-1 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 2021, ils ont été estimés et plafonnés forfaitairement à **8,5%** des produits d'exploitation contre 8,10% en N-1. Il s'agit du taux retenu pour l'établissement des comptes de l'ensemble des crématoriums gérés par OGF.

Divers

Ce poste s'élève à 2 909 € contre 4 202 € en N-1 et comprend les charges suivantes :

	2020	2021
Achat et entretien des vêtements de travail (BRAGARD, EDENRED)	979	930
Pastilles réfractaires (VOLSING)	641	0
Fontaine à eau, distributeur de boisson et les consommables (CHATEAU D'EAU, PRODIA, FOUNTAIN FRANCE)	1 392	534
Traitement déchets (PROSERVE DASRI)	694	80
Réception sur site (MADELEINE BIJOU, BERTHET)	116	0
Prestation musicale (A PART LA ZIC)	58	0
Ecart de règlement	-28	1 255
Autres petits achats	350	110
TOTAL	4 202	2 909

Provisions pour grosses réparations

Il n'a pas été prévu de provisions pour grosses réparations relatives à l'appareil de crémation et au Bâtiment / Toit / Ravalement en 2021, ni en N-1.

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 amortissements est présenté au § 2.2.1.

Frais financiers

OGF n'a pas recours à l'emprunt pour le financement des investissements. Ceux-ci sont autofinancés. Les frais financiers inscrits au compte prévisionnel d'exploitation correspondent donc au coût du capital investi.

La dette a été entièrement remboursée fin 2016 et il n'y a plus de frais financier relatif à cette dette.

Impôts sur les sociétés

Le taux d'imposition pour l'année 2021 est de 27,5% et ne s'applique qu'en cas de résultat positif. Le taux d'imposition a varié courant 2021. Par mesure de simplification, nous avons appliqué le même taux de 27.50% pour l'ensemble de la période 01/01/2021-31/12/2021.

2.2. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS**2.2.1. Etat de variation de patrimoine**

La somme des acquisitions sur l'exercice 2021 s'élève à 665 € contre 48 663 € en N-1.

Le patrimoine a évolué par l'acquisition des éléments suivants :

Num Immo	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.
01MC00000000655	Imprimantes IM 350F	12/01/2021	665.00	35	12/12/2023

2.2.2. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué**2.2.2.1 Conformité des installations du crématorium**

Les installations publiques et techniques du crématorium ont fait l'objet d'un contrôle de conformité par Bureau Veritas, afin de permettre à l'Agence Régionale de Santé (ARS) de délivrer l'attestation de conformité prévue aux articles D2223-99 et suivants du code général des collectivités territoriales. Au vu du rapport technique émis par le Bureau Veritas, l'ARS a donné son agrément sur la conformité du crématorium. Cet agrément court pour une durée de 6 années, soit jusqu'au 21 décembre 2025. Le contrôle des rejets atmosphériques et des dispositifs de sécurité des équipements de crémation, sont prévus tous les deux ans et permettent de renouveler, s'ils sont conformes, la conformité du crématorium tous les 6 ans.

Le contrôle gaz est prévu tous les ans.

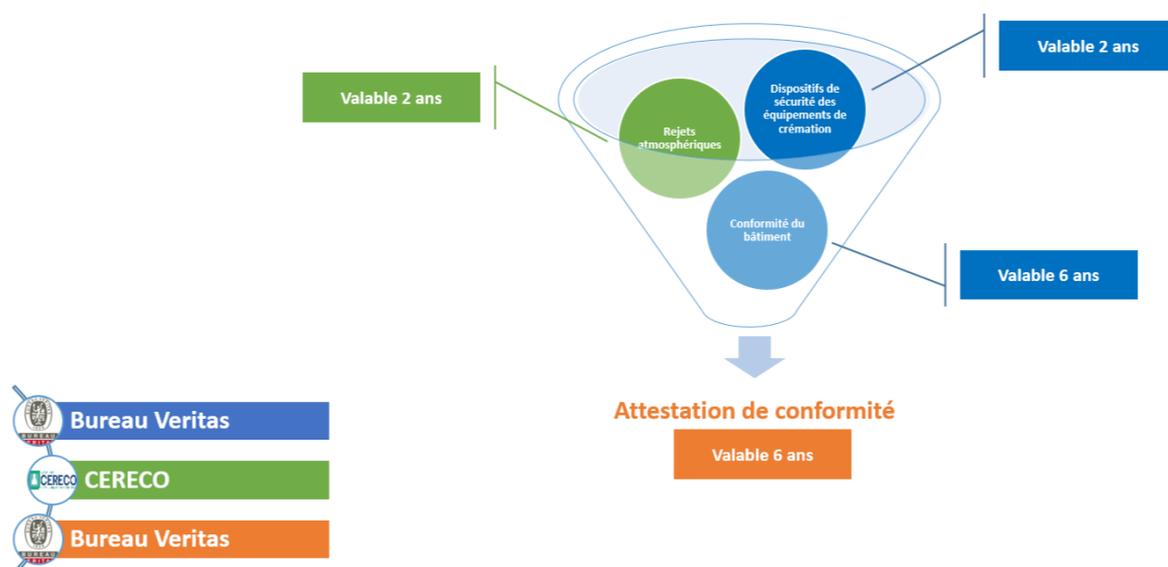
Le détail des contrôles réglementaires et de leurs échéances est présenté ci-dessous :

Rejets atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle du contrôle :
08/10/2020	2	07/10/2022	07/04/2022

Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle du contrôle :
09/03/2022	2	08/03/2024	08/09/2023

Conformité du bâtiment (CR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle du contrôle :
30/04/2018	6	29/04/2024	29/10/2023

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



2.2.2.2. Travaux d'entretien du crématorium

Les travaux d'entretien des équipements de crémation sont assurés par la société ATI. Le contrat garantit des visites préventives toutes les 500 crémations, dans lesquelles sont effectués le contrôle général de l'installation, le réglage du matériel et le nettoyage de l'équipement de crémation. De plus, il s'agit d'un contrat de maintenance de garantie totale incluant les visites curatives et le changement de pièces (hors rebriquetage total) si cela est nécessaire. Afin d'assurer la continuité du service public, le crématorium bénéficie également d'une assistance téléphonique permanente permettant de pallier rapidement les principales difficultés rencontrées au cours de l'exploitation de l'équipement de crémation.

Il est également à noter qu'une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) mise en place en fin d'année 2018 permet d'identifier la récurrence des pannes et d'améliorer le traitement des dysfonctionnements.

2.2.3. Programme contractuel d'investissements

Sans objet.

2.2.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année

Le matériel suivant a été remplacé en 2021 :

- Remplacement serrure portail entrée visiteurs (la clef des champs pour 200.89 € TTC)
- Remplacement Downlight salle de cérémonie + luminaire vestiaire (Rocharm pour 336.00 € TTC)
- Remplacement pompe de relevage (Somecy pour 496.80 € TTC)
- Rénovation centrale de traitement d'air (Somecy pour 4758.18 € TTC)
- Remplacement 3 Downlight salle de cérémonie + 1 projecteur LED salle urne (198.00 € TTC)
- Remplacements fleurs 5 bacs extérieurs (Hortiflor 330.00 € TTC et 250.00 € TTC)

2.2.5. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et biens de reprise

Les biens de retour sont ceux renseignés dans le tableau des immobilisations et des amortissements (§ 2.2.1).

2.3. ENGAGEMENTS FINANCIERS**2.3.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité**

Il n'y a ni emprunt, ni engagement de crédit-bail.

2.3.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels

OGF comptabilise ses engagements sociaux, à savoir les indemnités de fin de carrière, les frais médicaux des salariés retraités et médailles du travail. Le montant de ces engagements est estimé au bilan à 24 077 euros

Indemnités de fin de carrière	Frais médicaux des salariés retraités	Médailles du travail		Montant d'engagements imputables au crématorium chargé
16 037	322	1 388		24 077

3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE**3.1. EVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE**

Au 1er janvier 2022, la France compte 67,8 millions d'habitants. La population augmente de 0,3 % en 2021, au même rythme qu'en 2020. En 2021, le solde naturel, différence entre les nombres de naissances et de décès, s'établit à + 81 000. En 2016, il avait atteint son niveau le plus bas depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale et il a continué de baisser depuis lors pour atteindre un point très bas en 2020 du fait de la forte hausse du nombre de décès pendant les deux premières vagues de la pandémie de Covid-19.

En 2021, 738 000 bébés sont nés en France (selon les estimations arrêtées fin novembre 2021, soit 3000 naissances de plus qu'en 2020 (+ 0,4 %). Cette remontée met ainsi fin à la baisse observée chaque année entre 2015 et 2020.

Le nombre de décès reste élevé en 2021 à cause de la pandémie et du vieillissement de la population

En 2021, 657 000 personnes sont décédées en France (selon les estimations arrêtées fin novembre 2021) ; c'est 12 000 de moins qu'en 2020 (- 1,8 %), mais nettement plus qu'en 2019, avant la pandémie (+ 44 000, soit + 7,1 %). La hausse de 2019 à 2021 peut se décomposer, sur la base de ces données provisoires, de la manière suivante : + 23 000 dus au vieillissement et à la hausse de la population, - 14 000 dus à la baisse attendue des quotients de mortalité entre 2019 et 2021 et + 35 000 d'écart entre les décès attendus et observés.

En effet, du fait de l'arrivée des générations nombreuses du baby-boom à des âges de forte mortalité, le nombre de décès a tendance à augmenter ces dernières années (+ 0,7 % par an en moyenne entre 2004 et 2014, puis + 1,9 % entre 2014 et 2019). Mais l'augmentation en 2020 a été sans commune mesure du fait de la forte mortalité lors des deux premières vagues de l'épidémie de Covid-19 : 47 000 décès de plus en 2020 que le nombre attendu si les risques de décéder par âge avaient continué à baisser au même rythme qu'entre 2010 et 2019. En 2021, le nombre de décès est resté élevé au premier semestre (+ 7,7 % toutes causes confondues par rapport au premier semestre 2019). La troisième vague épidémique de début janvier à fin mai 2021 a entraîné 18 000 décès de plus qu'attendus si les quotients de mortalité avaient baissé de 2019 à 2021 au même rythme que sur la période 2010-2019. La quatrième vague durant l'été 2021 a été beaucoup moins meurtrière en France métropolitaine compte tenu de la campagne massive de vaccination et de la poursuite de mesures de restrictions sanitaires. Elle a davantage touché les Antilles et la Guyane où la campagne de vaccination a rencontré plus de réticence. En fin d'année 2021, une cinquième vague touche la France, dont ni l'ampleur ni la durée ne sont connues au moment de la préparation de ce bilan.

Bien qu'en hausse, l'espérance de vie ne retrouve pas en 2021 son niveau d'avant la pandémie

En 2021, l'espérance de vie à la naissance est de 85,4 ans pour les femmes et de 79,3 ans pour les hommes. Les femmes gagnent 0,3 an d'espérance de vie par rapport à 2020 et les hommes 0,2 an. Du fait de la forte baisse en 2020 (- 0,5 an pour les femmes, - 0,6 an pour les hommes), l'espérance de vie ne retrouve cependant pas son niveau d'avant la pandémie (85,6 ans pour les femmes en 2019 et 79,7 ans pour les hommes).

Bien qu'en recul, l'espérance de vie des femmes en France en 2020 était la plus élevée de l'Union européenne (UE), à égalité avec l'Espagne ; pour les hommes, la France est en position moyenne au sein de l'UE, et reste derrière l'Italie (80,1 ans) et l'Espagne (79,7 ans), pourtant fortement touchées par la pandémie.

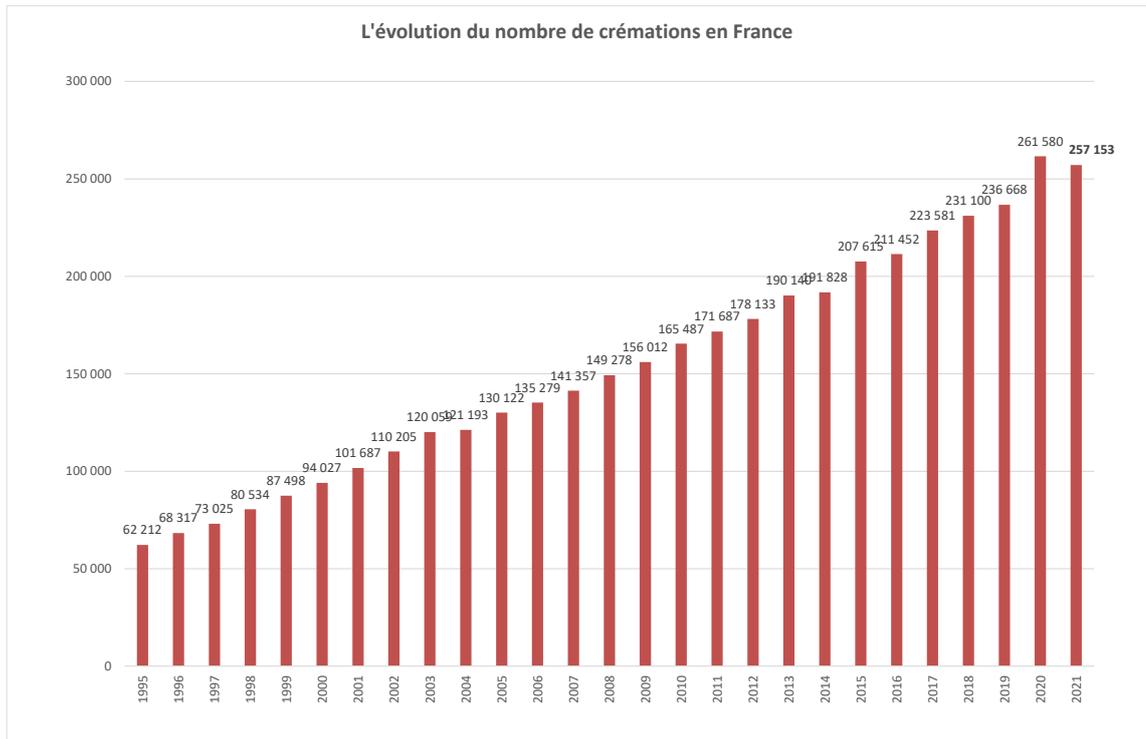
La population continue de vieillir avec l'avancée en âge des baby-boomers

Au 1er janvier 2022, 21,0 % des personnes en France ont 65 ans ou plus et 9,8 % ont 75 ans ou plus. La hausse de la part des 75 ans ou plus dans la population s'accroît en 2022 avec l'arrivée de la première génération du baby-boom dans cette tranche d'âge. La part des 65 ans ou plus augmente depuis plus de 30 ans et le vieillissement de la population s'accroît depuis le milieu des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des premières générations nombreuses nées après-guerre. La part des personnes âgées de 65 ans ou plus augmente dans tous les pays de l'UE. En 2020, elles représentent 20,6 % de la population de l'UE, contre 20,2 % en 2019. Leur part est supérieure à 22 % en Italie, en Finlande, en Grèce et au Portugal, alors qu'elle n'est que de 14,4 % en Irlande.

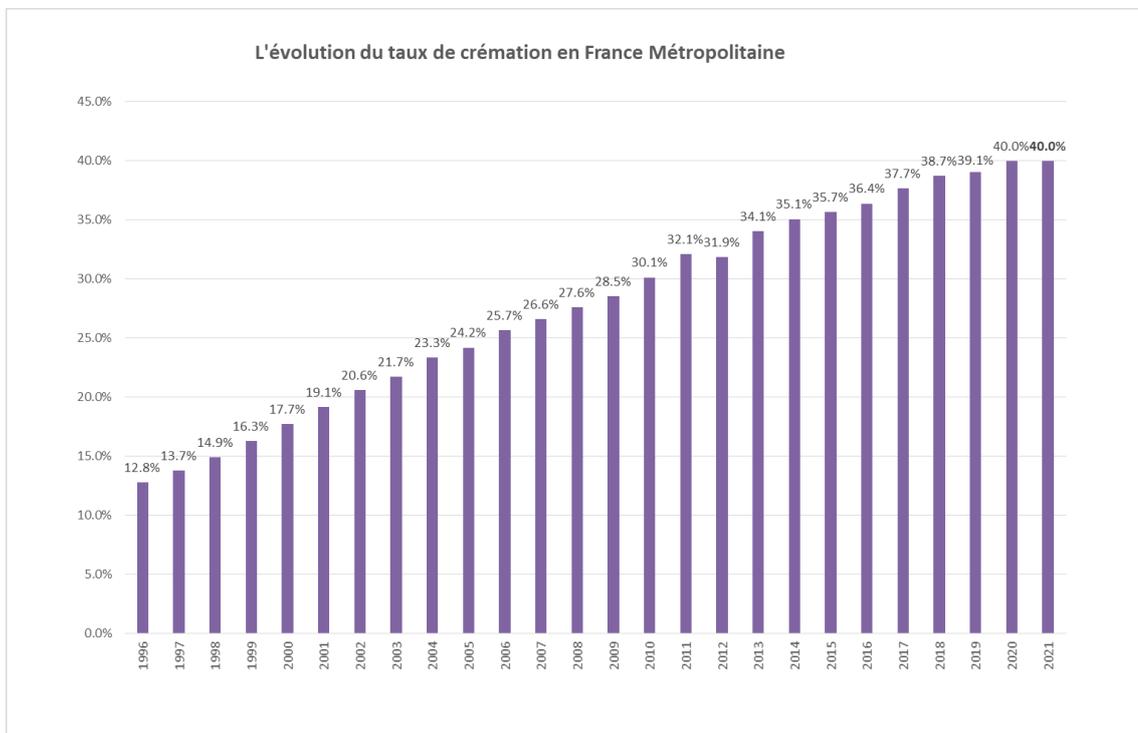
Source : INSEE

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6024136?sommaire=6036447#titre-bloc-17>

3.2. EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE



Y compris la principauté de Monaco.



Y compris la principauté de Monaco.

3.3. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS

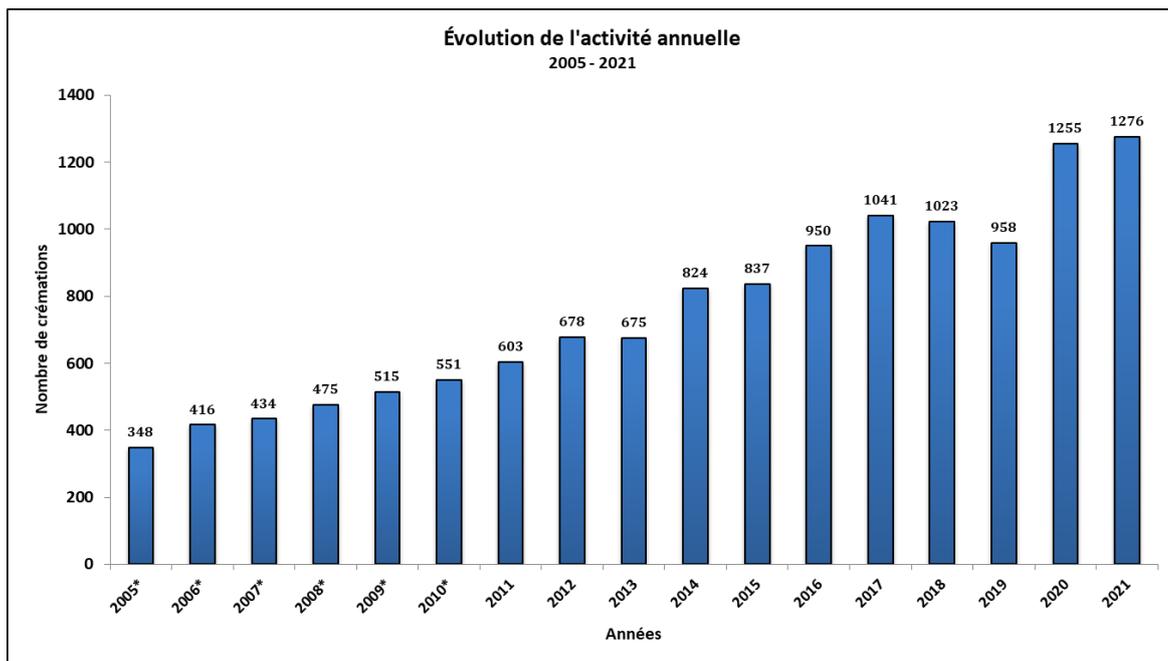
L'exploitation du système de réservation EPOC a permis de procéder aux analyses suivantes.

3.3.1. Evolution du nombre annuel et mensuel de crémations

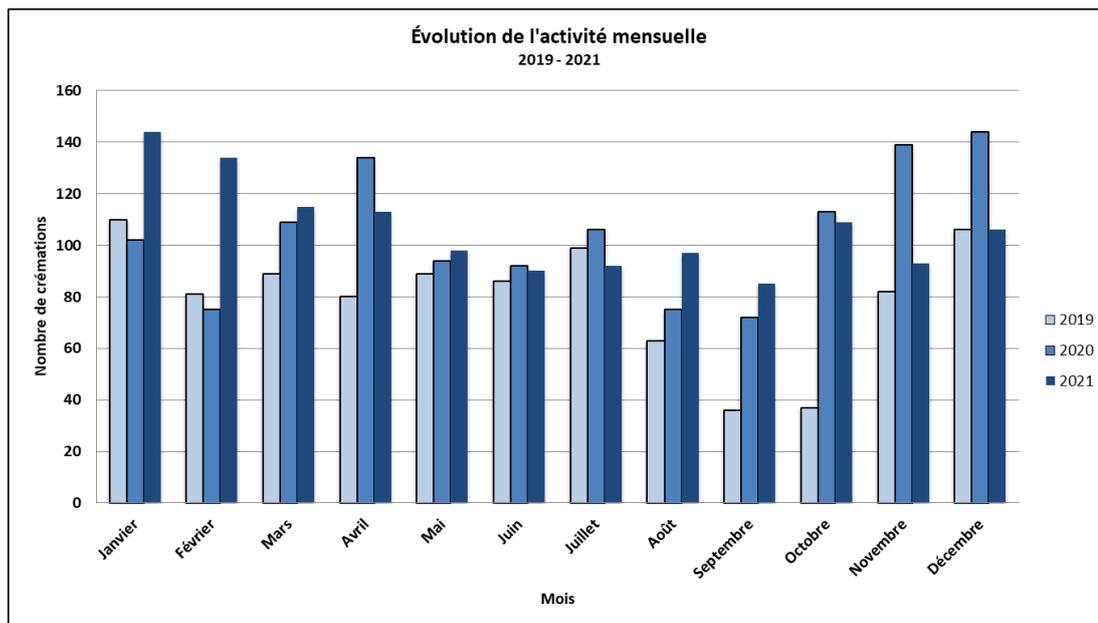
Activité annuelle		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2005*	348	-
2006*	416	19.5%
2007*	434	4.3%
2008*	475	9.4%
2009*	515	8.4%
2010*	551	7.0%
2011	603	9.4%
2012	678	12.4%
2013	675	-0.4%
2014	824	22.1%
2015	837	1.6%
2016	950	13.5%
2017	1041	9.6%
2018	1023	-1.7%
2019	958	-6.4%
2020	1255	31.0%
2021	1276	1.7%

* du 1er mars au 28 février

Répartition par types de crémation	
Prestations	2021
Adultes	1226
Enfants jusqu'à 13 ans	5
Crémation à titre gratuit	10
<i>Sous-total</i>	<i>1241</i>
Exhumation de moins de 5 ans	1
Exhumation de plus de 5 ans	27
<i>Sous-total</i>	<i>1269</i>
Pièces anatomiques	7
TOTAL	1276



Activité mensuelle						
Mois	2019		2020		2021	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	110	111	102	102	144	144
Février	81	192	75	177	134	278
Mars	89	281	109	286	115	393
Avril	80	362	134	420	113	506
Mai	89	451	94	514	98	604
Juin	86	537	92	606	90	694
Juillet	99	637	106	712	92	786
Août	63	700	75	787	97	883
Septembre	36	737	72	859	85	968
Octobre	37	774	113	972	109	1077
Novembre	82	856	139	1111	93	1170
Décembre	106	962	144	1255	106	1276
TOTAL	958		1255		1276	



3.3.2. Répartition des crémations selon la civilité

Répartition de l'activité selon la civilité				
Mois	Adultes		Enfants	Exhumations
	Hommes	Femmes		
Janvier	79	64	0	1
Février	82	49	1	1
Mars	60	51	0	3
Avril	62	48	1	2
Mai	52	38	0	8
Juin	46	42	0	1
Juillet	47	41	0	3
Août	47	47	1	0
Septembre	47	35	0	3
Octobre	59	48	2	0
Novembre	47	44	0	2
Décembre	52	49	0	4
Total	680	556	5	28
	1236			
Proportions	55.0%			
	45.0%			
	100.0%			

Évolution du taux de crémation selon la civilité			
Civilité	2019	2020	2021
Homme	57%	55%	55%
Femme	43%	45%	45%

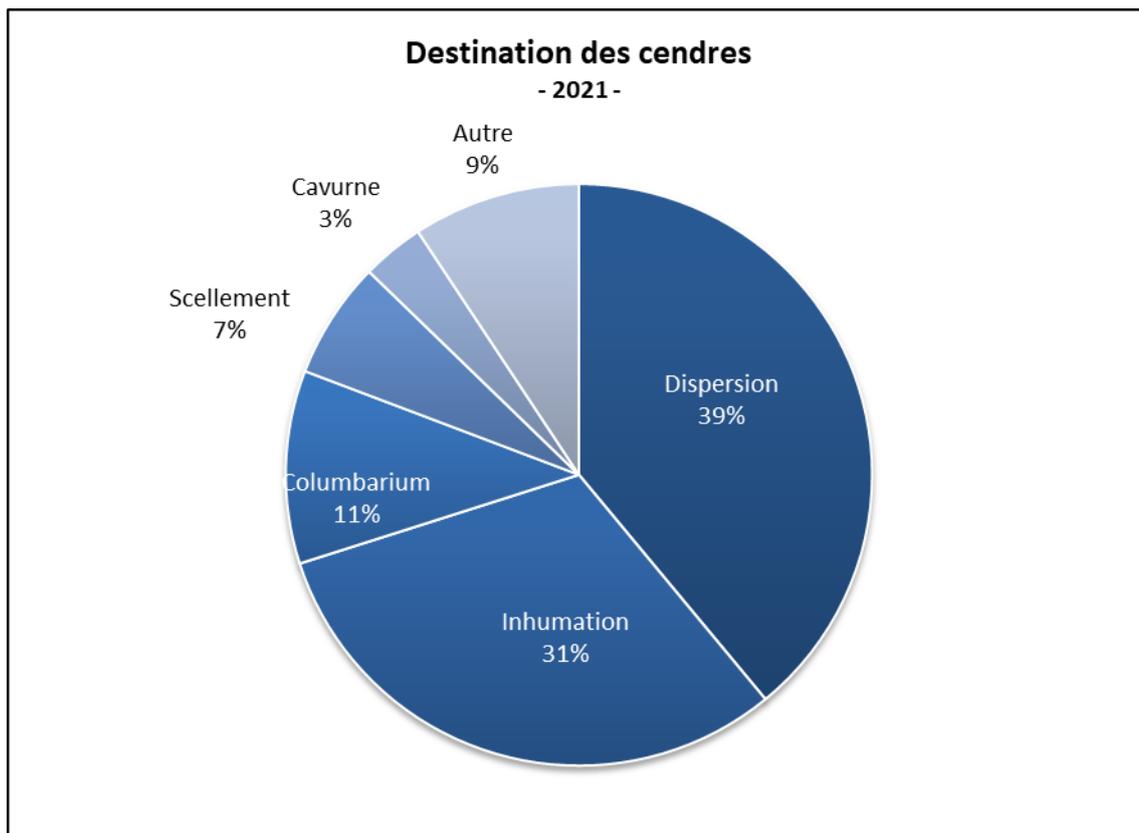
3.3.3. Origine des personnes décédées

Répartition CAVBS / Hors CAVBS						
Prestations	2019		2020		2021	
	CAVBS	Hors CAVBS	CAVBS	Hors CAVBS	CAVBS	Hors CAVBS
Adultes	222	713	248	974	267	959
Enfant de moins de 13 ans	1	4	3	11	0	5
Exhumations de moins de 5 ans	5	0	0	1	1	0
Exhumations de plus de 5 ans	2	11	4	14	3	24
Crémation à titre gratuit	1	0	0	0	9	1
TOTAL (Hors gratuit)	231	728	255	1000	280	989
Proportions	21.9%	78.1%	20.3%	79.7%	22.1%	77.9%

3.3.4. Destination des cendres

La destination finale des cendres peut être détaillée ci-dessous :

Destination des cendres - 2021 -		Nombre de crémations
Destination	Part	
Dispersion	39.03%	498
Inhumation	31.03%	396
Columbarium	10.74%	137
Scellement	6.50%	83
Cavurne	3.45%	44
Autre	9.25%	118
TOTAL	100%	1276



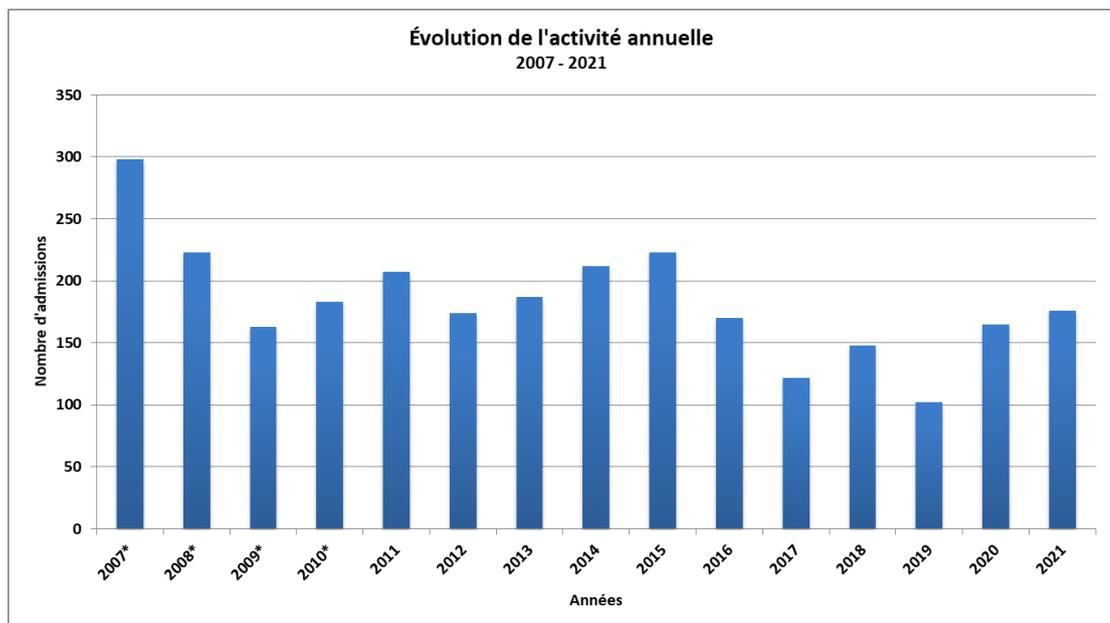
3.4. ANALYSE DU REGISTRE DES ADMISSIONS A LA CHAMBRE FUNERAIRE

L'exploitation du registre des admissions tenu à la chambre funéraire a permis de procéder aux analyses suivantes :

3.4.1. Evolution du nombre annuel d'admissions

Le nombre d'admissions effectuées en 2021 est de **176** représentant une hausse de 6,67 % par rapport à l'année passée.

Activité annuelle		
Années	Nombre d'admission	Évolution
2007*	298	
2008*	223	-25.17%
2009*	163	-26.91%
2010*	183	12.27%
2011	207	13.11%
2012	174	-15.94%
2013	187	7.47%
2014	212	13.37%
2015	223	5.19%
2016	170	-23.77%
2017	122	-28.24%
2018	148	21.31%
2019	102	-31.08%
2020	165	61.76%
2021	176	6.67%



3.4.2. Autres prestations

Depuis le 1^{er} janvier 2012, les salons permanents ne sont plus proposés.

3.5. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

3.5.1. Comité consultatif

Sur l'initiative de la CAVBS, un comité consultatif a été mis en place. Il est constitué de représentants de l'autorité délégante, du délégataire, et de personnalités extérieures (cultes, associations philosophiques, crématiciens, entreprises de pompes funèbres, spécialistes concernant le deuil, etc).

Ce comité 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.

3.5.2. Temps de Mémoire

Le temps de mémoire n'a pas pu avoir lieu en 2021, pour des raisons sanitaires dues à la pandémie de la Covid-19. Cette annulation découle d'échanges entre le délégataire et le délégant.

3.5.3. Journée Portes Ouvertes

La journée portes-ouvertes n'a pas eu lieu en 2021 pour les raisons identiques à la cérémonie de mémoire, les raisons sanitaires étant encore trop strictes.

3.5.4. Registre d'appréciation du service

Un registre des appréciations est mis à la disposition des familles et du public. Il est placé dans le hall d'accueil du centre funéraire - crématorium. Ce registre permet de recueillir les appréciations relatives à la qualité des services et des prestations proposés. Des remarques et des suggestions concernant le centre funéraire peuvent y être inscrites également.

Au centre funéraire de la CAVBS, les familles et le public utilisent également ce registre comme un recueil de pensées, de souvenirs et de messages.

3.5.5. 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 centre funéraire et son plan d'accès.

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.

La plaquette est en cours de réfection afin d'apporter des compléments d'informations suite aux travaux effectués, tels que la valorisation de la salle de convivialité mise à disposition à titre gracieux, agrandissement de la salle de cérémonie, renouvellement des photos, etc.

3.5.6. Mesures proposées pour une meilleure satisfaction des familles

Un questionnaire d'enquête de satisfaction est mis à la disposition des familles au centre funéraire - crématorium de manière à récolter leurs appréciations.

Ce questionnaire concerne des indicateurs de satisfaction qui sont les suivants :

- La signalétique d'accès au crématorium et la facilité de trouver celui-ci,

- L'accueil des familles,
- Les informations données et les réponses aux attentes des familles sur la crémation,
- Le confort des locaux,
- L'hommage lors de la remise des cendres,
- L'accompagnement au jardin du souvenir lors de la dispersion des cendres.

Dès lors, en fonction des réclamations et des appréciations formulées par les familles sur ces indicateurs, le responsable du crématorium met en œuvre les moyens nécessaires pour corriger et améliorer les points à l'origine des remarques des familles.

Le responsable du crématorium effectue ensuite un suivi sur ces points pour s'assurer que les améliorations apportées répondent bien aux attentes des familles.

En 2021, 11 questionnaires ont été reçus et analysés aux cours du trimestre 4 uniquement. Les enquêtes avaient été suspendues afin de limiter les contacts avec les familles par ailleurs moins nombreuses à assister aux obsèques en ces temps difficiles.

- 38 questionnaires en 2020,
- 42 questionnaires en 2019,
- 110 questionnaires en 2018,
- 101 questionnaires en 2017,
- 85 questionnaires en 2016,
- 129 questionnaires en 2015,
- 129 questionnaires en 2014,
- 149 questionnaires en 2013,
- 93 questionnaires en 2012.

Les résultats obtenus sont présentés ci-après.

Synthèse des résultats

	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	CUMUL 2021	Rappel 2020	Evolution (2021 /2020)
Nombre de questionnaires	-	-	-	11	11	-	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	-	-	-	81,8%	81,8%	-	
L'accueil	-	-	-	100,0%	100,0%	-	
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	-	-	-	100,0%	100,0%	-	
Le confort des locaux	-	-	-	100,0%	100,0%	-	
L'Hommage lors de la remise des cendres	-	-	-	100,0%	100,0%	-	
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	-	-	-	100,0%	100,0%	-	

3.5.7. Elimination des déchets métalliques

Les déchets métalliques ne se consomment pas lors d'une crémation, comme ceux utilisés pour les prothèses, les couronnes dentaires et autres plombages. Les cendres du défunt sont rendues aux proches. Les résidus métalliques sont récupérés et s'agissant de déchets d'activité, ceux-ci doivent

être traités dans une filière adaptée comme tout déchet, et valorisés lorsque c'est possible, comme nous y oblige le code de l'environnement.

Les déchets métalliques sont récupérés par un prestataire spécialisé : OrthoMetals.

Les déchets métalliques sont triés puis refondus pour être transformés. Ces nouveaux objets sont alors utilisés par différentes industries comme l'automobile, l'aéronautique ou encore l'électroménager. Notre prestataire garantit que la nouvelle utilisation ne réintègrera pas le domaine de la santé.

Dans les crématoriums gérés par OGF, la valorisation des déchets métalliques réalisée par notre prestataire est confiée à une association choisie par l'autorité délégante, à aucun moment OGF n'est destinataire de ces sommes. Une œuvre est en cours d'étude au parc cimetière paysagé pour le jardin des anges, espace de dispersion à personnaliser.

En 2021, le montant de la valorisation pour votre établissement s'est élevé à 17 651,30 € pour une collecte de 448 kg de déchets métalliques.

3.5.8. Site internet

Le site internet dédié au centre funéraire – crématorium de la CAVBS a été mis en ligne à l'adresse internet suivante : <http://centrefuneraire-crematorium-CAVBS.fr>

Il a pour vocation la présentation du centre funéraire grâce à une visite virtuelle des lieux, de l'actualité du centre funéraire à travers le temps de mémoire et les journées portes ouvertes, des informations pratiques sur les horaires d'ouvertures, les tarifs, l'organisation et la réalisation des cérémonies ainsi que sur la destination des cendres.

Dès lors, le site est mis à jour dès que l'actualité du centre funéraire évolue.

Il informe également le visiteur sur la crémation en France et les statistiques qui s'y rapportent.

4. LE RAPPORT ANNUEL, ANNEXE : LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE

4.1. LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Covid-19 : Une année 2021 dans de meilleures conditions

En 2021 comme en 2020, l'activité quotidienne des crématoriums a été fortement impactée par les nouvelles vagues de la pandémie. Nos établissements ont dû une nouvelle fois s'adapter aux mesures gouvernementales, à la vaccination et à l'évolution des mentalités de chacun ce qui a permis aux différents acteurs du funéraire de pouvoir anticiper et de mieux gérer l'accueil des défunts et des familles.

Encore cette année, en collaboration avec vos services, toute l'équipe du crématorium est restée mobilisée pour s'adapter aux nouvelles évolutions réglementaires et veiller au strict respect des mesures sanitaires. Nos décisions ont été dictées par notre volonté de préserver la capacité des familles à accompagner leur proche décédé tout au long des obsèques.

Veiller sur les proches des défunts, c'est également protéger nos collaborateurs dans l'exercice de leurs missions par le maintien des équipements de protection et une communication immédiate des mesures gouvernementales.

4.2. LE COMPTE RENDU TECHNIQUE

4.2.1. Les horaires du centre funéraire - crématorium

L'ouverture du centre funéraire-crématorium au public pour l'accueil des familles, à l'exception des dimanches et jours fériés, est assuré :

du lundi au samedi
de 9 h 00 à 18 h 00

Les horaires de crémation sont les suivants :

	Horaire d'accueil des familles	Horaire de la crémation
Du mardi au samedi	<i>Suite à l'accueil de la veille à</i> 17 h 00	8 h 00
Du lundi au samedi	9 h 30	10 h 00
Du lundi au samedi	11 h 30	12 h 00
Du lundi au samedi	13 h 30	14 h 00
Du lundi au samedi	15 h 30	16 h 00 (Le samedi : remise des cendres possible le lundi matin)
Du lundi au vendredi	17 h 00	Le lendemain à 8 h 00

En cas d'urgence ou d'activité importante, avec autorisation de la CAVBS, le service peut fonctionner en dehors des horaires et jours d'ouverture pour faire face aux besoins et satisfaire les familles, notamment par la réalisation de crémations le samedi après-midi.

Le jour et l'heure de la crémation sont fixés par le gestionnaire du crématorium en accord avec la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles ou le mandataire de la famille.

Le dépôt du corps au crématorium a lieu une demi-heure avant le début de la crémation.

4.2.2. Les moyens en personnel

L'équipe du centre funéraire – crématorium se compose de trois personnes.

Leurs missions concernent :

- l'accueil des familles,
- l'accueil des entreprises de Pompes Funèbres mandatées par les familles,
- la présentation des défunts,
- la réalisation de cérémonie de recueillement,
- la réalisation des crémations,
- l'entretien des installations,
- la tenue des différents registres et l'accueil téléphonique,
- la tenue du planning de crémations,
- l'accueil téléphonique en dehors des heures d'ouvertures du centre funéraire,
- la gestion administrative de l'activité (facturation clients, fournisseurs...).

L'encadrement du centre funéraire - crématorium est assuré par l'équipe de la direction régionale et notamment par Monsieur Pascal PERRON et Madame Valérie SKRGATIC, responsable du crématorium.

Par ailleurs, une permanence téléphonique et un accueil sur site est assurée 7 jours sur 7 et 24h sur 24 pour les admissions des défunts à la maison funéraire.

Le groupe OGF assure également l'encadrement du centre funéraire - 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, de la communication, de la qualité et les services juridiques ainsi que le département travaux, travaillent en commun à l'élaboration d'un service de qualité dans le respect de la réglementation.

La formation

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

- la législation sur la crémation et ses évolutions récentes concernant le traitement des pièces anatomiques notamment,
- les procédures internes d'OGF en matière de gestion des crématoriums,
- les vérifications administratives des dossiers de crémation,
- l'accueil des familles, la remise de l'urne et la dispersion des cendres,
- les rappels théoriques et pratiques liés à la technologie des fours de crémation (cycles de crémation, régulation des fours, techniques d'entretien et de dépannage, consignes de sécurité),
- la gestion des éventuelles pannes en présence d'une famille,
- les consignes d'hygiène et de sécurité,
- la protection incendie,
- l'habilitation électrique H0B0 pour personnel non électricien.

4.3. LE COMPTE RENDU FINANCIER

4.3.1. Les tarifs des prestations du service public

Les tarifs appliqués au cours de l'année 2021 ont été les suivants :

Prestations	Tarifs HT	TVA 20%	Tarifs TTC
I – PRESTATIONS DE BASE CREMATORIUM			
1 - Crémation adulte			
Crémation	491.63 €	98.33 €	589.96 €
Remise de l'urne à la famille			
Utilisation de la salle de cérémonie <30mn			
2 - Crémation enfant jusqu'à 13 ans			
Démarches et formalités de crémation	245.83 €	49.17 €	295.00 €
Crémation			
Remise de l'urne à la famille			
Utilisation de la salle de cérémonie <30mn			
3 - Crémation personnes dépourvues de ressource		Gratuit	
4 - Crémation après inhumation inférieure à 5 ans			
Démarches et formalités de crémation	491.63 €	98.33 €	589.96 €
Crémation			
Remise de l'urne à la famille			
Utilisation de la salle de cérémonie <30mn			
5 - Crémation après inhumation supérieure à 5 ans			
Démarches et formalités de crémation	245.83 €	49.17 €	295.00 €
Crémation			
Remise de l'urne à la famille			
Utilisation de la salle de cérémonie <30mn			
II - PRESTATIONS DE BASE FUNERARIUM			
Les 24 premières heures en cellule réfrigérée, y compris l'admission	71.10 €	14.22 €	85.32 €
Par 24 heures supplémentaires en cellule réfrigérée	35.13 €	7.03 €	42.16 €
Présentation temporaire du corps en salon (une heure maximum)	71.10 €	14.22 €	85.32 €
Location laboratoire	51.40 €	10.28 €	61.68 €
Supplément admission (nuits -de 20h00 à 6h00-, dimanches et jours fériés)	107.06 €	21.41 €	128.47 €
III PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES			
1 – Utilisation de la salle cérémonie >30 MN	79.65 €	15.93 €	95.58 €
2– Cérémonie de recueillement personnalisée	133.63 €	26.73 €	160.36 €
3- Utilisation de la salle des retrouvailles		Gratuit	
4 – Dispersion cendres jardin du souvenir	35.13 €	7.03 €	42.16 €
5 – Cérémonial dispersion personnalisé		Gratuit	
6– Location salle pour obsèques sans crémation	79.65 €	15.93 €	95.58 €
7 – Crémation de pièces anatomiques			
Container <60 kg et 200L	404.27 €	80.85 €	485.12 €
Container <30 kg et 100 L	168.74 €	33.75 €	202.49 €
8- Prestation de restauration : boissons chaudes, brioches pour 20 personnes		Gratuit	
9- Autres prestations : préparation / mise en place / nettoyage de la salle des retrouvailles pour service traiteur		Gratuit	
10- Conservation temporaire de l'urne au crématorium par mois (gratuit les 2 premiers mois)	22.27 €	4.45 €	26.72 €
IV - DIVERS			
1 – Ristourne pour absence de cérémonie de recueillement	-66.80 €	-13.36 €	-80.16 €

4.3.2. La révision des tarifs

Conformément à l'article 22 de la convention, les tarifs ont fait l'objet d'une révision annuelle selon la formule prévue au contrat.

Ceux-ci ont varié de - 0,93 %.

Annexe I : Tableau des immobilisations et des amortissements

Num Immo	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Dotations 2021	Amort. cumulés N	VNC
01MC0000000053	ASUS ECRAN 22' VK222H	21/05/2012	133.90	48	21/05/2016	0	134	0.00
01AGC0000000246	CARRELAGE	26/07/2013	6 595.26	41	26/12/2016	0	6 595	0.00
01AGC0000000248	JOURS IMMOBILISES	26/07/2013	331.93	41	26/12/2016	0	332	0.00
0123881N901C401	STRUCTURE FOUR	26/07/2013	52 432.00	41	26/12/2016	0	52 432	0.00
01AGC0000000247	ELECTRICITE	26/07/2013	155.00	41	26/12/2016	0	155	0.00
01AGC0000000245	HONORAIRES	26/07/2013	1 337.33	41	26/12/2016	0	1 337	0.00
01AGC0000000244	ALIMENTATION GAZ	26/07/2013	872.00	41	26/12/2016	0	872	0.00
01AGC0000000243	MENUISERIE EXT	26/07/2013	1 480.00	41	26/12/2016	0	1 480	0.00
01AGC0000000255	EVACUATION ANCIEN FOUR ET INSTALLATION NOUVEAU	26/07/2013	20 143.50	41	26/12/2016	0	20 144	0.00
01MA00000000032	CHARIOT PORTE CERCUEIL	29/08/2014	568.00	28	29/12/2016	0	568	0.00
01AGC0000000555	COMPLEMENT EVACUATION ANCIEN FOUR ET INSTALLATION NOUVEAU	01/04/2015	6 714.50	20	01/12/2016	0	6 715	0.00
01AGC0000000550	REMPLACEMENT GROUPE FRIGORIFIQUE	29/07/2015	4 749.28	17	29/12/2016	0	4 749	0.00
01AGC0000000662	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2016	1 263.24	9	01/01/2017	0	1 263	0.00
01AGC0000000628	CIRCULATEUR SUR CLIMATISATION	01/04/2016	1 830.00	9	01/01/2017	0	1 830	0.00
01AGC0000000648	REMISE EN ETAT POUR RENOUV DSP	24/06/2016	8 365.00	18	24/12/2017	0	8 365	0.00
01AGC0000000650	DEFIBRILATEUR AUTOMATISE + ARMOIRE	12/07/2016	1 949.00	5	12/12/2016	0	1 949	0.00
01MC00000000227	CANON - 37 IMPRIMANTES MF MP201SPF	19/07/2016	665.00	5	19/12/2016	0	665	0.00
	MAR SUITE INVENTAIRE JAN 2021		-665.00			0	-665	
01MC00000000291	LED MONITOR(1920x1080) + SOCLE VERTICAL	01/04/2017	121.00	18	01/10/2018	0	121	0.00
01MC00000000279	OPTIPLEX 3040	01/04/2017	395.00	48	01/04/2021	25	395	0.00
01AGC0000000962	VERIFICATION ANNUELLE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES	01/04/2017	612.00	81	01/01/2024	91	431	181.26
01MA00000000065	CHARIOT ELEVATEUR HR 250KG	13/04/2017	3 375.00	80	13/12/2023	506	2 388	986.91
01AGC0000001058	LIGNE DE FILTRATION	12/02/2018	308 600.00	70	12/12/2023	52 903	205 343	103 257.23
01AGC0000001321	TCE	05/12/2018	12 956.00	60	05/12/2023	2 591	7 956	4 999.63
01AGC0000001168	TRAVAUX ELECTRIQUES DISJONCTEUR 100A	22/04/2018	3 600.00	68	22/12/2023	635	2 346	1 254.23
01AGC0000001127	TRAITEMENT EFFLUENTS ATMOSPHERIQUES	01/04/2018	3 594.48	69	01/01/2024	625	2 344	1 250.35
01AGC0000001063	JOURS IMMOBILISES	30/06/2017	920.22	78	30/12/2023	142	638	282.63
01AGC0000001062	JOURS IMMOBILISES	01/04/2017	957.68	81	01/01/2024	142	674	283.85
01AGC0000001061	HONORAIRES	01/04/2017	4 983.01	81	01/01/2024	738	3 507	1 476.43
01AGC0000001060	CHAUFFAGE	01/04/2017	4 563.06	81	01/01/2024	676	3 211	1 352.13
01AGC0000001059	ETUDE ET REALISATION LDF	30/03/2018	24 511.10	69	30/12/2023	4 263	16 009	8 502.28
01MC00000000440	INTERVENTIONS PONSCTUELLES RESEAU/TEL HORS PROJET	31/12/2018	1 163.95	48	31/12/2022	291	873	291.20
01AGC0000001442	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2002	784.99	56	01/12/2023	168	463	322.36
01AGC0000001386	SECHE MAIN + ELECTRICITE	23/04/2019	1 256.00	56	23/12/2023	269	724	532.07
01MC00000000489	ECRAN 32 P + MINI CHAINE	02/05/2019	11 875.41	56	02/01/2024	2 545	6 782	5 093.55
01MC00000000535	HIFI-VIDEO 2 ECRANS SALLE DE CONVIVIALITE	30/10/2019	2 056.02	50	30/12/2023	493	1 070	985.66
0123881N901C502	REBRIQUETAGE COURT FOUR C3X	22/10/2019	55 880.02	60	22/10/2024	14 128	27 439	28 440.56
01AGC0000001371	AIDE INSTAL DES EFFLUENTS ATMOSPHE	19/03/2019	800.00	57	19/12/2023	168	469	330.82
01AGC0000001703	JOURS IMMOBILISES GLEIZE DJWW 23881	01/04/2020	1 665.09	45	01/01/2024	444	777	888.09
01MC00000000578	HIFI -2 LIAISONS HAUTS PARLEURS	01/04/2020	385.00	45	01/01/2024	103	180	205.24
01AGC0000001702	JOURS IMMOBILISES CVC GLEIZE 23881 Q3-20	01/04/2020	167.19	45	01/01/2024	45	78	89.07
01AGC0000001701	CVC GROUPE AVEC VENTILATEUR	01/04/2020	3 082.48	45	01/01/2024	822	1 439	1 643.98
01AGC0000001679	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2020	275.10	45	01/01/2024	73	128	146.79
01AGC0000001678	JOURS IMMOBILISES	01/04/2020	309.56	45	01/01/2024	83	144	165.08
01AGC0000001923	CREMA PLOMBERIE	23/09/2020	595.95	39	23/12/2023	183	233	362.98
01AGC0000001922	CREMA CARRELAGE	23/09/2020	755.25	39	23/12/2023	232	295	459.96
01AGC0000001921	CREMA PEINTURE	23/09/2020	695.35	39	23/12/2023	214	272	423.50
01AGC0000001920	CREMA ELECTRICITE	23/09/2020	8 551.26	39	23/12/2023	2 631	3 343	5 208.30
01AGC0000001919	CREMA JOURS IMMOBILISES	23/09/2020	818.22	39	23/12/2023	252	320	498.35
01AGC0000001872	PEINTURE	29/09/2020	1 775.04	39	29/12/2023	546	685	1 090.13
01AGF0000000441	IMMOBILISES CVC VENTILATION GLEIZE Q3-21	30/11/2020	322.15	0	30/12/2023	113		
01AGC0000001882	PULVERISATEUR DE CALCIOUS AVEC REFROIDISSEMENT	15/10/2020	27 000.00	38	15/12/2023	8 526	10 319	16 680.77
01AGF0000000390	VENTILATION SALLE DE PREPARATION	30/11/2020	2 588.00	37	30/12/2023	839	910	1 677.88
01MC00000000655	Imprimantes IM 350F	12/01/2021	665.00	35	12/12/2023	220		665.00
	TOTAL AMORTISSEMENTS TECHNIQUES		601 575.52	2 368.00	2 353 821.00	96 726.68	411 225.11	190 028.27