



Le lundi 20 novembre 2023, le Conseil municipal de la Ville de Châteauroux, qui s'est réuni en séance ordinaire et publique à la Mairie dans la salle habituelle de ses séances, par convocation en date du 13 novembre 2023 et sous la Présidence de M. Gil AVÉROUS, Maire, a délibéré.

Présents (37) : M. Gil AVÉROUS, Mme Chantal MONJOINT, M. Jean-Yves HUGON, Mme Catherine RUET, M. Roland VRILLON, Mme Florence PETIPEZ, M. Brice TAYON, Mme Imane JBARA-SOUNNI, M. Philippe SIMONET, Mme Stéphanie GALOPPIN, M. Jean-François MEMIN, Mme Christine DAGUET, M. Denis MERIGOT, Mme Monique RABIER, Mme Sonia ROUX, M. Dominique TOURRES, Mme Brigitte DION, M. Jean-Paul BISIAUX, M. Charles-Henri BALSAN, Mme Isabelle BOUGNOUX, M. Eric CHALMAIN, Mme Annick MABON, Mme Joëlle MAYAUD, M. Gilles ROUSSILLAT, Mme Liliane MAUCHIEN, M. Michel GEORJON, M. Laurent BUTHON, M. Richard LINDE, Mme Vanessa JOLY, M. Stéphane ZECCHI, M. Michaël POINTIERE, Mme Nahima KHORCHID, M. Tony IMBERT, M. Maxime GOURRU, Madame Muriel BEFFARA, Mme Delphine CHAMBONNEAU, Mme Mylène WUNSCH.

Délibération affichée et
exécutoire le :

22/11/2023

Excusé(s) (6) : Mme Catherine DUPONT ayant donné procuration à M. Charles-Henri BALSAN, Mme Frédérique GERBAUD ayant donné procuration à M. Jean-Yves HUGON, Mme Marina RENOUX ayant donné procuration à M. Stéphane ZECCHI, M. Damien NOEL ayant donné procuration à Mme Florence PETIPEZ, Mme Alix FRUCHON ayant donné procuration à M. Tony IMBERT, M. Thibault ROY ayant donné procuration à Mme Chantal MONJOINT.

24 : Rapport d'activité du crématorium de Cré pour l'année 2022

La délégation de service public (D.S.P.) du crématorium de Cré a été attribuée à l'entreprise OGF pour une durée de sept ans à compter du 1^{er} septembre 2017. Conformément à ses obligations, le délégataire a fourni à la Ville de Châteauroux le rapport d'activité pour l'année 2022.

En 2022, le chiffre d'affaires du crématorium (498 456 €) a connu une augmentation de 7,69 % avec 988 crémations, confirmant une hausse par rapport aux deux années précédentes (940 crémations en 2020 et 966 crémations en 2021).

Les charges d'exploitation s'élèvent à 430 662 €, contre 419 424 € en 2021. Leur progression est donc de 2,68 %. Cela s'explique par les hausses du recours aux services extérieurs, des frais de siège (+ 6,50 %) et le coût de la maintenance préventive et curative des équipements de crémation ainsi que l'achat des produits d'entretien (+ 8,02 %).

La redevance versée à la Ville a fortement augmenté (132 962 € contre 125 012 € en 2021) du fait de la hausse de la redevance complémentaire (1 947 € contre 429 € en 2021), en application des modalités de calcul intégrées à la D.S.P. depuis 2017.

Le résultat courant après impôt sur les sociétés s'élève à 50 846 € contre 31 503 € en 2021.

Il est proposé au Conseil municipal de prendre acte de ce rapport.

Suite à une discussion, le Conseil municipal prend acte.

Le Maire,
M. Gil AVÉROUS

Le Secrétaire de séance
M. Jean-Yves-HUGON

Rapport d'activité

2022

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. Déléataire	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 délégataire et le délégant	5
2. LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : LE COMPTE RENDU FINANCIER	6
2.1. Compte de résultat	6
2.1.1. Les règles comptables	6
2.1.2. Le compte de résultat	7
2.1.3. Commentaires sur le compte de résultat	9
2.2. Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations	15
2.2.1. Etat de variation du patrimoine du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022	15
2.2.2. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué	15
2.2.3. Programme contractuel d'investissements	17
2.2.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année	17
2.2.5. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et des biens de reprise	17
2.3. Engagements financiers	17
2.3.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité	17
2.3.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels	17
3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	18
3.1. Analyse du registre des crémations	20
3.1.1. Evolution du nombre annuel de crémations	20
3.1.2. Evolution mensuelle du nombre de crémations	21
3.1.3. Répartition des crémations par sexe	22
3.1.4. Destination des cendres	23
3.1.5. Origines des défunts par département	24
3.1.6. Fréquentation de la salle de cérémonie	24
3.2. Autres indicateurs de qualité	25
3.2.1. Comité d'éthique	25
3.2.2. Registre d'appréciation du service	25
3.2.3. Registre du souvenir	25
3.2.4. Journée portes ouvertes	25
3.2.5. Cérémonie du Souvenir / Temps de Mémoire	26
3.2.6. Communication	26
3.2.7. Elimination des déchets métalliques	27
3.2.8. La Certification de service Qualicert	28
3.2.9. Les enquêtes de satisfaction	28
3.2.10. Protection du Travailleur Isolé (PTI)	29
4. LE RAPPORT ANNUEL, ANNEXE : LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	30
4.1. Les faits marquants de l'exercice	30

4.2. Le compte rendu technique	30
4.2.1. Les horaires d'ouverture	30
4.2.2. Les moyens en personnel	31
4.3. Le compte rendu financier	32
4.3.1. Les tarifs des prestations du service public	32
4.3.2. La révision des tarifs	32
5. PERSPECTIVES 2023	33
ANNEXE 1 : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS	34

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 d'un service de crématorium par voie d'affermage situé au Cimetière de Cré, au sud de la Ville de Châteauroux, à savoir :

- La gestion et l'exploitation d'un crématorium.
- L'acquisition et l'installation du four, y compris le contrôle par un organisme agréé.
- L'acquisition d'équipements divers (mobilier, stores, tapis, sonorisation, vidéo) nécessaires au fonctionnement du crématorium.

1.1.2. Autorité délégante

La Ville de Châteauroux.

1.1.3. Déléguataire

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. Didier ROBERT

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

Convention de délégation de service public ayant pour objet l'exploitation d'un service de crémation par voie d'affermage situé au Cimetière de Cré, au sud de la Ville de Châteauroux pour une durée de sept ans à compter du 1er septembre 2017, soit jusqu'au 31 août 2024.

Pour mémoire, le crématorium a été mis en service le 14 décembre 2004.

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 :

- l'accueil des familles,
- la réception des cercueils, leur identification,
- le contrôle des dossiers administratifs,
- l'organisation de la cérémonie « d'adieu simple »,
- la crémation des cercueils,
- la pulvérisation des cendres,
- le recueil et la remise des cendres aux familles,
- la conservation de l'urne dans les locaux pendant un mois (à la demande de la famille),
- la crémation des restes mortels provenant de corps exhumés conformément à la réglementation en vigueur et en particulier au titre des articles L 2223-4 et R 2213-37 du Code Général des Collectivités Territoriales,
- l'élimination de pièces anatomiques conformément aux articles R 44-7 à R 44-9 du Code de la Santé Publique et à l'arrêté du 7 septembre 1999.

1.2.2. Les installations

Le crématorium comprend :

- un hall d'accueil,
- une salle de cérémonies d'une capacité d'accueil de 80 personnes,
- une salle de retrouvailles,
- un salon d'attente,
- une salle de remise des cendres,
- un bureau administratif, des rangements, des sanitaires publics,
- un local officiant,
- un bureau technique,
- un hall de service,
- des cellules réfrigérées,
- une salle d'introduction,
- un local four pouvant recevoir deux fours,
- un local de rangement,
- des vestiaires pour le personnel.

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

Le délégataire est chargé de :

- l'entretien complet et de la réparation des bâtiments affectés au crématorium, à l'exception du clos et du couvert à la charge du délégant,
- la maintenance, l'entretien, la réparation, et le remplacement du four ainsi que des équipements divers (mobilier, stores, tapis, sonorisations, vidéo, etc...) nécessaires au fonctionnement du crématorium.

La construction du crématorium a été entièrement réalisée et prise en charge par le délégant.

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

2.1. COMPTE DE RESULTAT

2.1.1. Les règles comptables

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

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

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

2.1.2. Le compte de résultat

	2021	2022	Variation	CEP 2022 (prévisionnel)
Prestations de base du crématorium	966	988	22	1 032
Crémations adulte	956	980	24	1 018
Crémations enfant moins de 13 ans	1	0	-1	1
Crémations enfant moins de 1 an	5	1	-4	3
Crémations personnes dépourvues de ressources	0	1	1	3
Exhumation < 5 ans	0	6	6	1
Exhumation > 5 ans	4	0	-4	5
Prestations complémentaires	1 954	2 037	83	75
Utilisation salle de cérémonie > 30 min	26	31	5	12
Cérémonie de recueillement personnalisée	0	1	1	9
Cérémonial d'adieu simple	957	975	18	0
Utilisation salle de convivialité	0	0	0	6
Location de salle pour obsèque sans crémation	0	7	7	9
Location de la salle de cérémonies suivie d'une crémation : forfait 20 minutes	2	0	-2	0
Crémation de pièces anatomiques (container < 60kg et 200L)	10	13	3	6
Crémation de pièces anatomiques (container < 30kg et 100L)	7	11	4	5
Conservation temporaire de l'urne	27	0	-27	18
Dépôt provisoire de l'urne : forfait par mois après le 2ème mois	0	4	4	0
Dépôt provisoire de l'urne : forfait par mois avant le 2ème mois	0	33	33	0
Remise de l'urne	915	949	34	0
Réceptacle à cendres identifié (urne cinéraire)	0	1	1	0
Dispersion des cendres dans le site cinéraire	10	12	2	10
Prestations de base du crématorium	453 468	484 800	31 332	470 794
Crémations adulte	451 696	483 198	31 501	468 284
Crémations enfant moins de 13 ans	236	0	-236	314
Crémations enfant moins de 1 an	591	123	-467	345
Crémations personnes dépourvues de ressources	0	0	0	0
Exhumation < 5 ans	0	1 479	1 479	617
Exhumation > 5 ans	945	0	-945	1 234
Prestations complémentaires	9 408	13 656	4 248	8 195
Utilisation salle de cérémonie > 30 min	2 003	2 492	489	900
Cérémonie de recueillement personnalisée	0	107	107	900
Cérémonial d'adieu simple	0	0	0	0
Utilisation salle de convivialité	0	0	0	450
Location de salle pour obsèque sans crémation	0	563	563	675
Location de la salle de cérémonies suivie d'une crémation : forfait 20 minutes	0	0	0	0
Crémation de pièces anatomiques (container < 60kg et 200L)	4 725	6 410	1 685	2 760
Crémation de pièces anatomiques (container < 30kg et 100L)	1 654	2 712	1 058	1 150
Conservation temporaire de l'urne	0	0	0	360
Dépôt provisoire de l'urne : forfait par mois après le 2ème mois	0	86	86	0
Remise de l'urne	0	0	0	0
Dispersion des cendres dans le site cinéraire	1 027	1 286	259	1 000
Chiffre d'affaires	462 877	498 456	35 580	478 989
Produits d'exploitation	462 877	498 456	35 580	478 989

	2021	2022	Variation	CEP 2022 (prévisionnel)
Achats	44 138	48 488	4 350	62 044
Gaz	19 687	24 038	4 351	30 283
Electricité	15 211	15 768	557	20 829
Eau	236	434	198	627
Consommables équipement de crémation	0	0	0	6 785
Charges administratives	3 113	3 763	650	2 390
Fontaine à eau	96	396	300	446
Télésurveillance	216	216	0	254
Tenues vestimentaires	353	190	-163	0
Cendriers et estampilles	0	1 093	1 093	430
Autres charges	5 226	2 590	-2 636	0
Services extérieurs	37 742	40 158	2 416	39 577
Entretien-maintenance, dont :	0	0	0	0
Entretien locaux	4 408	3 450	-958	7 273
Entretien équipements	0	0	0	283
Entretien-maintenance des équipements de crémation	29 233	31 578	2 345	16 449
Entretien-maintenance filtration	0	0	0	11 309
Primes d'assurances	2 030	2 255	225	1 271
rejet équipement de crémation	1 316	0	-1 316	0
rejet ligne de filtration	0	0	0	0
Contrôle rejets atmosphériques	-2 280	0	2 280	0
Contrôle installations électriques (annuel)	285	363	78	425
Contrôle installations électriques (quadriennal)	0	0	0	142
Contrôle conformité de l'ensemble des installations du crématorium	965	1 743	778	0
Contrôle CVC	1 106	0	-1 106	2 000
Contrôle incendie	459	544	85	150
Contrôle gaz	220	226	6	275
Autres services extérieurs	314	193	-121	304
Frais postaux et télécom	314	193	-121	304
Impôts et taxes	4 363	5 141	778	8 932
C3S	741	798	57	766
CFE	2 353	2 303	-50	2 510
TAXE FONCIERE	0	0	0	0
CVAE	1 269	2 040	771	5 656
Charges de personnel	90 296	83 637	-6 659	107 716
Rémunération du personnel	69 510	65 700	-3 810	70 269
Charges sociales	20 787	17 937	-2 849	5 856
Charges patronales	0	0	0	31 592
Autres charges de gestion courante	164 357	174 832	10 475	156 663
Redevance fixe	94 496	98 615	4 119	92 000
Redevance variable	30 087	32 400	2 313	31 134
Redevance complémentaire (clause de retour à meilleure fortune)	429	1 947	1 517	0
Frais de siège	39 345	41 870	2 526	33 529
Total charges d'exploitation (hors dotations et provisions)	341 210	352 448	11 238	375 237
Dotations aux amortissements	78 213	78 213	0	54 686
Provisions pour Gros entretien et Renouvellements	0	0	0	21 063
Total charges d'exploitation	419 424	430 662	11 238	450 986
Charges exceptionnelles	0	0	0	0
Total charges	419 424	430 662	11 238	450 986
Produits financiers	0	0	0	0
Charges financières	0	0	0	0
Résultat courant avant impôts (RCAI)	43 453	67 795	24 342	28 003
Impôt sur les sociétés (IS)	11 950	16 949	4 999	9 641
Participation des salariés	0	0	0	0
Résultat net	31 503	50 846	19 343	18 362

2.1.3. Commentaires sur le compte de résultat

Activité et chiffre d'affaires

Produits d'exploitation

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

Pour l'année 2022, le chiffre d'affaires s'élève à **498 456 €** pour **1 012** crémations facturées contre un chiffre d'affaires de 462 877 € pour 983 crémations en 2021.

Il se décompose comme suit :

Répartition du CA	2021		2022		Var.CA
	Nb	CA	Nb	CA	%
CA Crémation					
- Crémation adultes	956	451 696 €	980	483 198 €	7%
- Crémation enfants	6	827 €	1	123 €	-85%
- Crémation exhumation	4	945 €	6	1 479 €	0%
- Crémations de PAOH container	17	6 378 €	25	9 122 €	43%
Sous-total CA Crémation	983	459 847 €	1 012	493 922 €	7%
CA Autres produits					
- Dispersions de cendres	10	1 027 €	12	1 286 €	25%
- Location de la salle	26	2 003 €	38	3 055 €	53%
- Dépôt provisoire de l'urne	0	0 €	4	86 €	
Cérémonie de recueillement personnalisé	0	0 €	1	107 €	
Sous-total CA Autres produits	36	3 030 €	55	4 534 €	50%
CA Total		462 877 €		498 456 €	8%

La hausse du chiffre d'affaires de +8% est une conséquence directe de l'augmentation du nombre de crémations de +2.95%.

En 2022, nous dénombrons 1014 crémations réalisées pour 1012 facturées.

Un avoir sur crémation 2022 a été établi et une crémation de PAOH n'était pas facturée au 31/12/22

Charges d'exploitation

Achats

Gaz

La consommation de gaz correspond aux factures du crématorium.

Le coût total du gaz pour la période 2022 ressort à **24 038 €**, soit un coût par crémation de 23,75 €.

En euros HT	2021	2022
Coût du gaz	19 687	24 038
Coût unitaire par crémation	20,03	23,75

2022	janv.-22	févr.-22	mars.-22	avr.-22	mai.-22	juin.-22
Gaz KWH	53 498	50 906	44 238	50 738	35 571	41 122

2022	juil.-22	août.-22	sept.-22	oct.-22	nov.-22	déc.-22
Gaz KWH	48 240	49 288	51 784	61 483	49 046	55 674

Total	2021	2022	Var. VAL	Var.%
Gaz KWH	515 611	591 588	75 977	15%

Electricité

La consommation d'électricité mentionnée correspond aux factures du crématorium.
La facturation totale pour cette période s'élève à **15 768 €**, soit 15,58 € par crémation.

En euros HT	2021	2022
Coût de l'électricité	15 211	15 768
Coût unitaire par crémation	15,47	15,58

2022	janv.-22	févr.-22	mars.-22	avr.-22	mai.-22	juin.-22
Electricité KWH	15 477	15 684	17 590	12 411	0	21 248

2022	juil.-22	août.-22	sept.-22	oct.-22	nov.-22	déc.-22
Electricité KWH	4 532	4 735	6 253	4 670	5 871	7 596

Total	2021	2022	Var. VAL	Var.%
Electricité KWH	118 680	116 067	-2 613	-2%

Eau

Le coût de la consommation d'eau est de **434 €**, soit 0,43 € par crémation.

En euros HT	2021	2022
Coût d'eau	236	434
Coût unitaire par crémation	0,24	0,43

Consommables équipement de crémation

Sans objet pour l'année 2022 et 2021.

Charges administratives

Les charges administratives regroupent les fournitures de bureau et d'exploitation, dont les achats sont centralisés au centre serveur OGF de Bourges, ainsi que l'entretien et les consommables de l'imprimante multifonction.

Elles sont estimées forfaitairement pour l'année à 0,5 % du chiffre d'affaires. A ce montant, nous ajoutons également les charges sur facture intégrée directement sur le crématorium de Châteauroux.

Le montant total s'élève à **3 763 €** contre 3 113 € en 2021.

Le détail des charges administratives correspond aux factures reçues :

	2021	2022
Maintenance imprimante + copies (RICOH)	180	171
Fournitures administratives (STACI, JPG, STAPLES)	581	1 099
Transport sur achat	37	0
TOTAL	799	1 270

Fontaine à eau

Ce poste regroupe les frais de la location de la fontaine à eau, la charge s'élève à **396 €** pour l'exercice 2022 contre 96 € en 2021.

Télesurveillance

La charge s'élève à **216 €** pour l'exercice 2022 contre 216 € en 2021 et il s'agit d'un abonnement de sécurité pour travailleur isolé auprès du prestataire FIDUCIAL SECURITE HUMAINE.

Tenues vestimentaires

L'achat de tenues de travail et les frais de pressing s'élèvent à **190 €** en 2022 contre 353 € en 2021.

Cendriers et estampilles

Ce poste regroupe l'achat d'estampilles réfractaires pour l'identification des cendres et autres achats des fournitures liées à l'exploitation. Ce montant est de **1 093 €** en 2022 (pastilles réfractaires (VOLSING-2FA)) contre 0 € en 2021.

Autres charges

Le coût total du poste est de **2 590 €** contre 5 226 € en 2021 et regroupe les frais suivant :

	2021	2022
Location véhicule de fonction (ATHLON)	1 617	1 669
Entretien véhicule (EUROMASTER)	62	12
Carburant, péages et frais de déplacement (TOTAL, LUFTHANSA)	981	784
Achat petits outillages et mobilier (LA MAISON DU BRICOLEUR, HOME VIDEO CONCEPT)	255	0
Pénalité	2 000	0
Perte sur créance	0	96
Achats fournitures exploitation (LA MAISON DU BRICOLEUR)	0	29
Maintenance entretien réparation (HYGECO)	311	0
TOTAL	5 226	2 590

Services extérieurs

Entretien des locaux

Le montant du poste « Entretien des locaux » s'élève à **3 450 €** contre 4 409 € en 2021.

	2021	2022
Nettoyage des locaux (PEI, EMB, SRN, SAINES DEVELOPPEMENT)	4 223	3 173
Divers outils et travaux	186	277
TOTAL	4 408	3 450

Entretien des équipements

Sans objet pour l'année 2022 et 2021.

Entretien-maintenance des équipements de crémation

Le montant représente le coût de la maintenance préventive et curative des équipements de crémation ainsi que l'achat de produits d'entretien.

En 2022, il s'élève à **31 578 €** contre 29 233 € en 2021 et se compose de :

	2021	2022
Maintenance de l'équipement de crémation (ATI)*	29 233	31 578
TOTAL	29 233	31 578

* Il s'agit d'un forfait à la crémation

Entretien-maintenance filtration

Sans objet pour l'année 2022 et 2021.

Prime d'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 **2 255 €** en 2022 contre 2 030 € en 2021.

Rejet équipement de crémation

Le montant de ce poste est nul en 2022, contre 1 316 € en 2021 qui correspond au traitement des réactifs usagés par ENTREPRISE MODERNE DE TERASSEMENT ET D'AGREGATS et ATI INDUSTRIES.

Contrôle rejets atmosphériques

Le poste comprend les contrôles des rejets atmosphériques et échantillons prélevés.
Le poste est nul en 2022 contre -2 280 €, sur 2021.

Contrôle installations électrique (annuel)

Le montant de ce poste s'élève à **363 €** contre 285 € en 2021 et correspond au contrôle des installations électriques.

Contrôle installation électrique (quadriennal)

Sans objet pour l'année 2022.

Contrôle conformité de l'ensemble des installations du crématorium

Le montant de ce poste s'élève à **1 743 €** contre 965 € en 2021.

Contrôle CVC

Le contrôle climatisation-ventilation-chauffage correspond à la maintenance préventive et curative par le prestataire ERCC. Le montant du poste s'élève à **0 €** contre 1 106 € en 2021.

Contrôle incendie

Le montant de ce poste est de **544 €** contre 459 € en 2021.

Contrôle gaz

Le montant de ce poste est de **226 €** en 2022 contre 220 € en 2021 et correspond à la vérification réglementaire des installations de gaz et des appareils de lavage.

Autres services extérieurs

Frais postaux et télécom

Ce poste comprend les abonnements et les consommations des lignes téléphoniques et les achats de timbres dans le cadre d'envoi ponctuel. Le montant total s'élève à **193 €** en 2022 contre 314 € en 2021.

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

Impôts et taxes

Les impôts et taxes s'élèvent au global à **5 141 €** en 2022 contre 4 363 € en 2021.

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 **2 303 €** sur 2022 contre 2 353 € en 2021.
- La CVAE a été appliquée en retenant le taux de 0.75% plus une taxe additionnelle de 3.46%, et 1% de frais d'assiette (qui s'applique au niveau du groupe OGF) de la valeur ajoutée du crématorium. Elle s'élève à **2 040 €** en 2022 contre 1269 € en 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 **798 €** en 2022 contre 741 € en 2021.

Taxe foncière :

La taxe foncière est de 0 € pour l'année 2022 et 2021.

Charges de personnel

Les salaires et charges sociales s'élèvent en 2022 à **83 637 €** contre 90 296 € en 2021.

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

Il a également été retenu une quote-part du salaire du responsable de crématorium, de l'assistant planning et du directeur de secteur, de respectivement 33%, 5% et 4 % de leurs temps, pour leurs activités d'encadrement et de direction du crématorium.

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
2021	3 390	3 807	53 774	14 472	68 247
2022	3 263	3 750	53 655	13 100	66 756

hors polyvalence et participation

ENCADREMENT

	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2021	536	13 352	5 838	19 190
2022	400	10 084	4 445	14 529

hors participation

L'organisation du planning et de l'équipe a permis de légèrement réduire le nombre d'heures cette année malgré la légère hausse d'activité.

Autres charges de gestion courante

Redevance fixe

Le montant de la redevance fixe s'élève à **98 615 €** et correspond à la redevance d'occupation du Domaine Public.

RODP part fixe de 92 000€ H.T. actualisable	1,07190	98 614,80 €
---	---------	--------------------

Redevance variable

La redevance variable correspond à 6.50% du chiffre d'affaires soit **32 400 €** sur 2022 contre 30 087 € en 2021.

RODP part variable 6.5% du C.A.	498 456	32 399,64 €
---------------------------------	---------	--------------------

Redevance complémentaire

La redevance complémentaire s'élève à **1 947 €** contre 429 € en 2021.

CA DU CEP	478 988,71 €
CA REALISE	498 456,00 €
10 % du différentiel	1 946,73 €

Frais de siège

Ces frais qui s'élèvent à **41 870 €** en 2022 contre 39 345 € en 2021 couvrent l'assistance administrative assurée par les différents services du groupe OGF en matière de comptabilité, finance, ressources humaines, informatique, facturation clients, gestion des achats, juridique...

En 2022, ils ont été estimés et plafonnés forfaitairement à 8,4% des produits d'exploitation, contre 8,5% en 2021. Il s'agit du taux retenu pour l'établissement des comptes de l'ensemble des crématoriums gérés par OGF et en augmentation cette année dans la mesure où la crise sanitaire a nécessité un suivi spécialisé et la mise en place d'une nouvelle organisation en lien avec la Covid-19.

	Réel 2022 en K€
Coûts siège retenus pour calcul (1)	53 263
Chiffre d'affaires total Groupe	633 216
Pourcentage théorique	8.41%
Pourcentage effectivement retenu pour rapports d'activité	8.40%

Dotations aux amortissements

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

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

de suivi de gestion des immobilisations tenus par le service comptable et des informations fournies par le département travaux d'OGF.

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

Provisions pour gros entretien et renouvellements, Charges exceptionnelles, Produits financiers et Charges financières

Sans objet pour l'année 2022 et 2021.

Impôts sur les sociétés

Taux de 25% pour l'ensemble de la période 01/01/2022-31/12/2022.

Le taux d'imposition a changé à partir du 01/04/22 par mesure de simplification, nous avons appliqué le même taux pour toute l'année.

Participation des salaires

Sans objet pour l'année 2022 et 2021.

2.2. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

2.2.1. Etat de variation du patrimoine du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022

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

Les immobilisations ont été cédées suite à une résiliation de DSP au 31 août 2017, avec un nouveau contrat avec OGF à partir du 1er septembre 2017.

Le lancement de la procédure de renouvellement du contrat a nécessité en 2018 la réalisation de travaux obligatoires pour la mise aux normes du système de filtration des fumées pour un montant de 422 741 €.

En 2022, le montant des acquisitions s'élève à **13 813 €**.

Num Immo.	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Dotations 2022
01AGC0000002267	TRX AGENCEMENTS	01/04/2022	793	28	01/08/2024	255
01AGC0000002333	BALLON ECS	28/07/2022	623	25	28/08/2024	128
01AGC0000002375	PRE-ETUDE : SYSTEME DE RECUPERATION CENDRE	12/12/2022	3 717	20	12/08/2024	115
01MC00000000785	ECRAN PHILIPS MURAL CAMERA PTZ AMPLIFICATEUR	01/01/2022	7 537	31	01/08/2024	2907
01AGC0000002208	MISE EN CONFORMITE ELECTR 21-22	08/03/2022	1 143	29	08/08/2024	386
Total			13 813	133		3791

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 de l'Indre 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 sur une durée de 6 années, soit jusqu'au 28 mai 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 a été réalisé le 20 mai 2022 par Bureau Veritas : il est renouvelé chaque année.

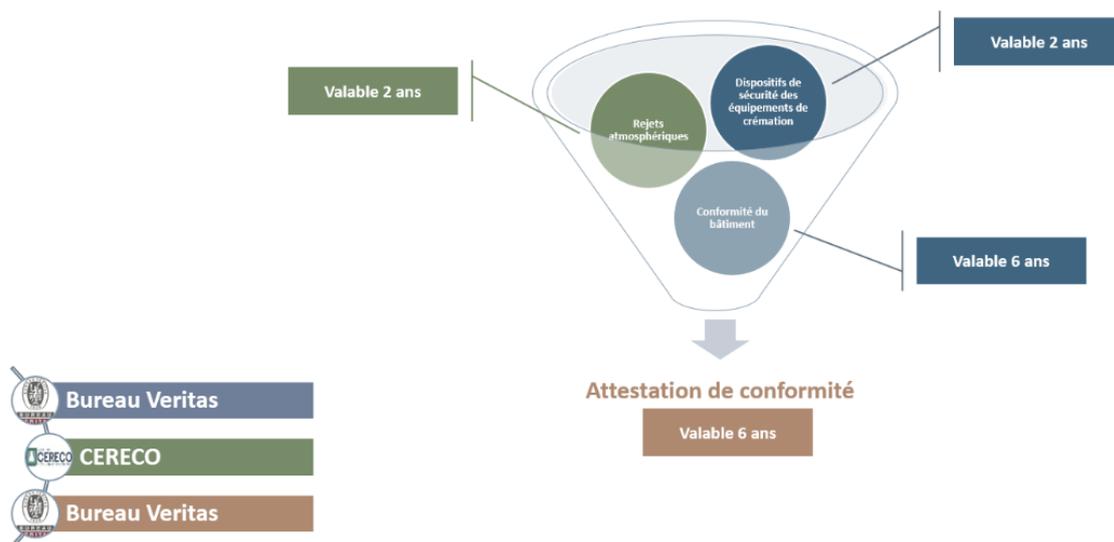
Le détail des contrôles réglementaires et de leurs échéances est présenté ci-dessous :

Rejets atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle du contrôle :
04/11/2020	2	03/11/2022	Été 2023

Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle du contrôle :
30/11/2020	2	29/11/2022	Été 2023

Conformité du bâtiment (CR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle du contrôle :
03/07/2018	6	02/07/2024	02/01/2024

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



2.2.2.2. Travaux d'entretien du crématorium

Les travaux d'entretien de l'équipement de crémation sont assurés par la société ATI Environnement (constructeur de l'équipement de crémation). Le contrat garantit 2 visites annuelles préventives, au cours desquelles sont effectués le contrôle général de l'installation, le réglage du matériel et le nettoyage du four. De plus, il s'agit d'un contrat de maintenance en garantie totale incluant les visites curatives et les changements

de pièces (hors rebriquage total) si cela est nécessaire. 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 du four de crémation.

2.2.3. Programme contractuel d'investissements

En 2022, le crématorium de Châteauroux a fait l'acquisition d'un équipement audio, webcam, enceinte, écran de TV dernière génération.

2.2.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année

Sans objet.

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

Les biens de retour sont ceux renseignés dans le tableau des immobilisations et des amortissements (voir Annexe 1). Il n'y a pas de biens de reprise à l'exception des matériels informatiques et de téléphonie.

2.3. ENGAGEMENTS FINANCIERS

2.3.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité

Il n'y a aucun crédit-bail.

2.3.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels

Les engagements sociaux tels que les indemnités de fin de carrière, les frais médicaux des salariés retraités et les médailles du travail sont estimés au bilan. Le montant de ces engagements est estimé au bilan à **10 881 €**.

<i>Détail des engagements hors charges</i>		
Indemnités de fin de carrière	Frais médicaux des salariés retraités	Médailles du travail
<i>7 382</i>	<i>96</i>	<i>607</i>

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

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

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

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

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

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

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

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

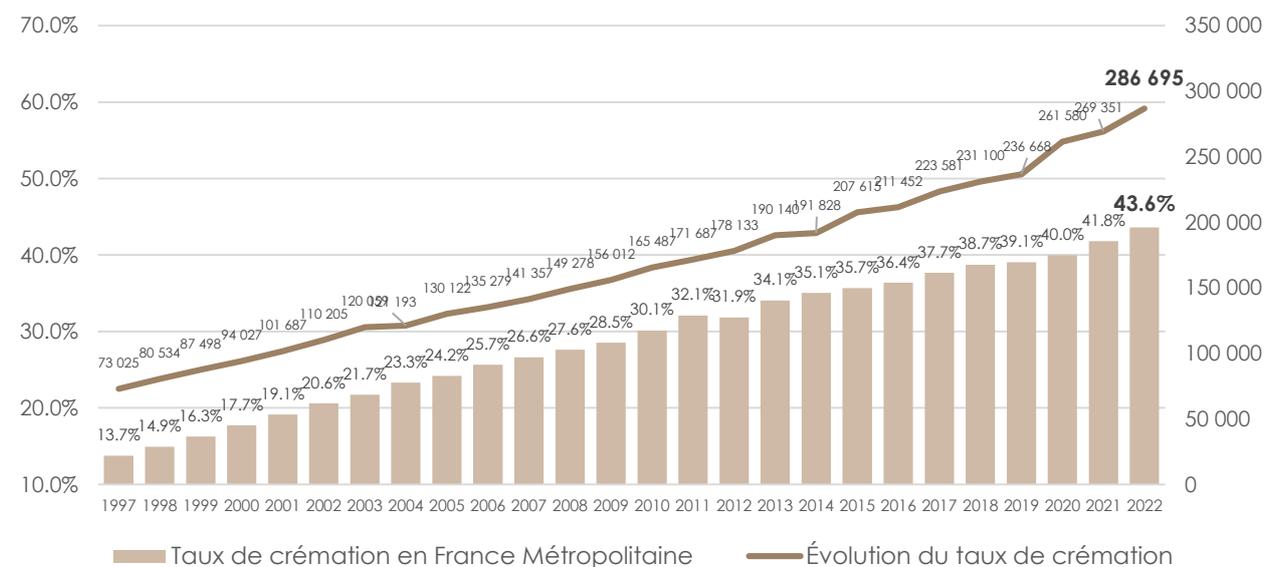
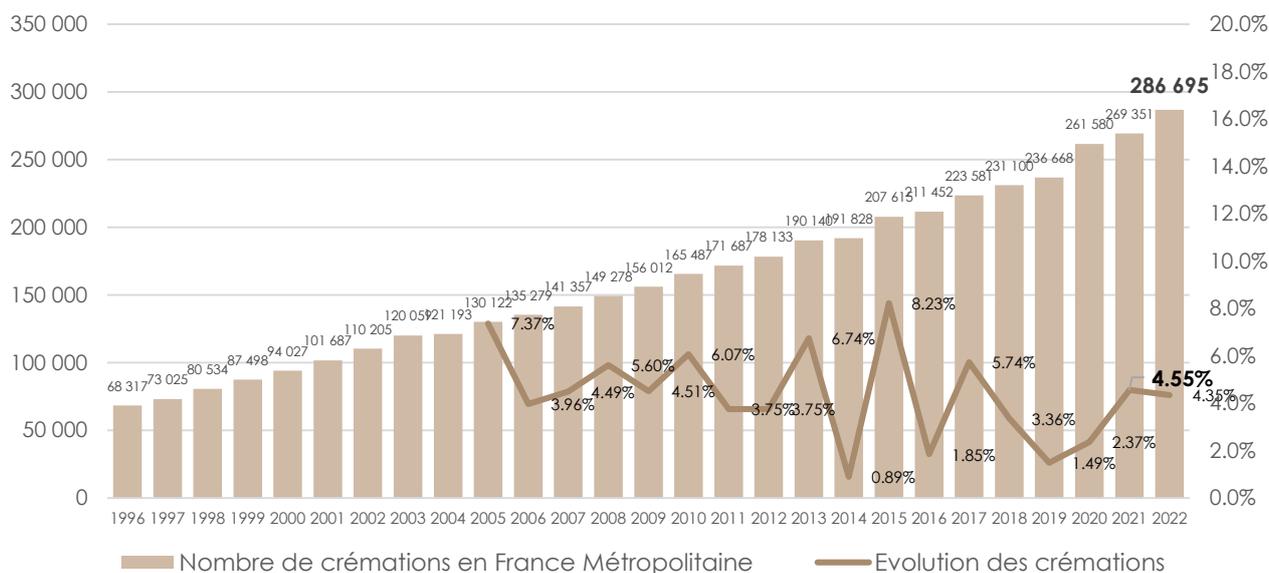
En 2021, l'espérance de vie, en France, est supérieure de plus de deux ans à la moyenne de l'UE27 (82,8 ans pour les femmes, 77,2 ans pour les hommes).

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

Au 1er janvier 2023, en France, 21,3 % des habitants ont 65 ans ou plus (figure 6). Cette proportion augmente depuis plus de trente ans et le vieillissement de la population s'accélère depuis le milieu des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des générations nombreuses du baby-boom. Ce constat est partagé par tous les pays de l'UE27. En 2021, les personnes de 65 ans ou plus représentent 20,8 % de la population de l'UE27, contre 17,8 % en 2011. Leur part est supérieure à 22 % en Italie, en Finlande, en Grèce, au Portugal et en Allemagne.

Source : INSEE

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



3.1. ANALYSE DU REGISTRE DES CRÉMATIONS

L'exploitation du système de réservation HOMMAGE a permis de procéder aux analyses suivantes :

3.1.1. Evolution du nombre annuel de crémations

En 2022, 988 crémations ont été réalisées hors pièces anatomiques correspondant à une hausse des crémations d'environ 2.3 % par rapport à l'année passée.

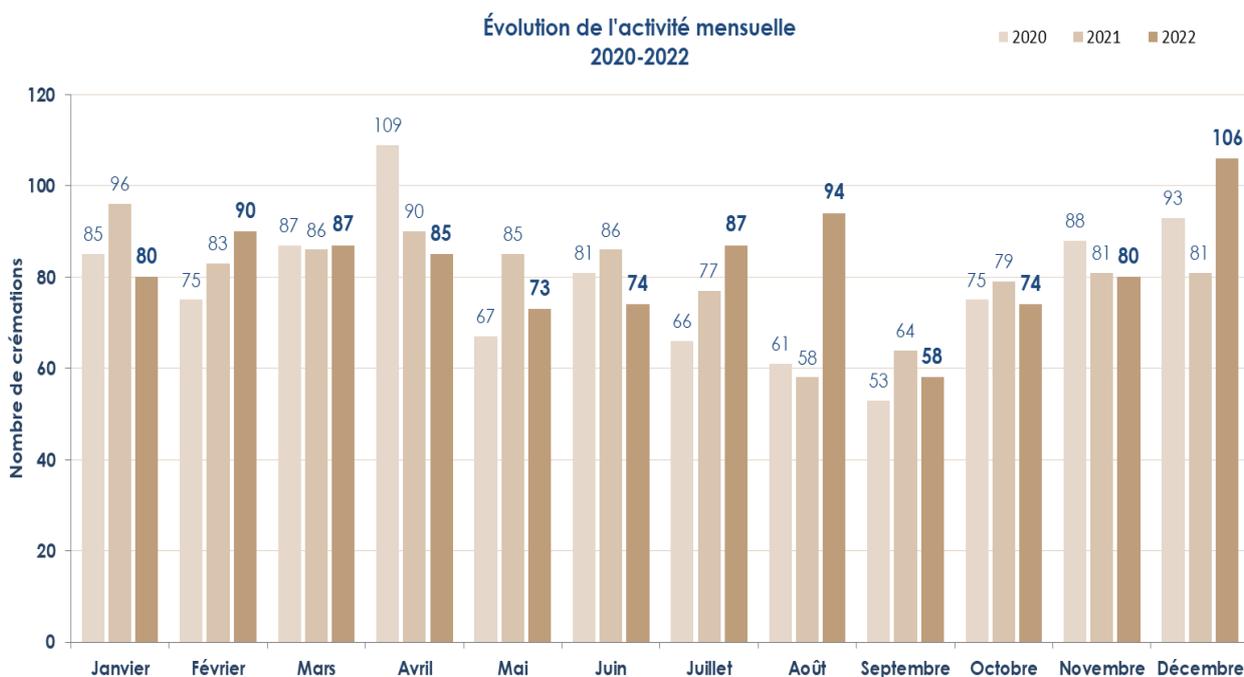
Répartition par types de crémation	
Prestations	2022
Adultes	981
Enfants de moins d'un an	1
Exhumations de plus de 5 ans	6
Sous-total	988
Pièces anatomiques	26
TOTAL	1014

Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2004	21	-
2005	343	-
2006	469	36.7%
2007	485	3.4%
2008	465	-4.1%
2009	498	7.1%
2010	574	15.3%
2011	553	-3.7%
2012	640	15.7%
2013	721	12.7%
2014	791	9.7%
2015	742	-6.2%
2016	901	21.4%
2017	886	-1.7%
2018	833	-6.0%
2019	776	-6.8%
2020	940	21.1%
2021	966	2.8%
2022	988	2.3%

3.1.2. Evolution mensuelle du nombre de crémations

Sur les 3 dernières années, l'activité du crématorium a évolué comme suit :

Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)						
Mois	2020		2021		2022	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	85	85	96	96	80	80
Février	75	160	83	179	90	170
Mars	87	247	86	265	87	257
Avril	109	356	90	355	85	342
Mai	67	423	85	440	73	415
Juin	81	504	86	526	74	489
Juillet	66	570	77	603	87	576
Août	61	631	58	661	94	670
Septembre	53	684	64	725	58	728
Octobre	75	759	79	804	74	802
Novembre	88	847	81	885	80	882
Décembre	93	940	81	966	106	988
TOTAL	940		966		988	

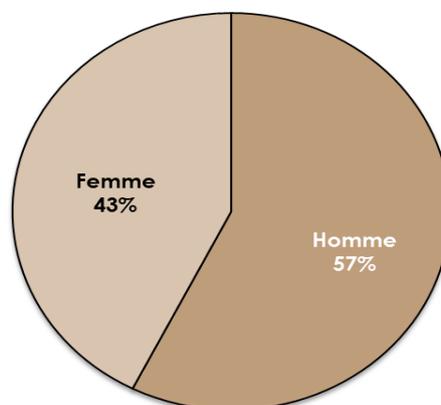


3.1.3. Répartition des crémations par sexe

Le tableau ci-dessous représente la répartition du nombre de crémations par civilité :

Répartition de l'activité par civilité				
Mois	Adultes		Enfants	Exhumations
	Hommes	Femmes		
Janvier	43	37	0	0
Février	44	46	0	0
Mars	40	43	0	4
Avril	51	33	1	0
Mai	45	26	0	2
Juin	40	34	0	0
Juillet	54	33	0	0
Août	59	35	0	0
Septembre	33	25	0	0
Octobre	44	30	0	0
Novembre	42	38	0	0
Décembre	69	37	0	0
Total	564	417	1	6
	981			
Proportions	57.5%	42.5%		
	100.0%			

Répartition du taux de crémation par civilité
- 2022 -

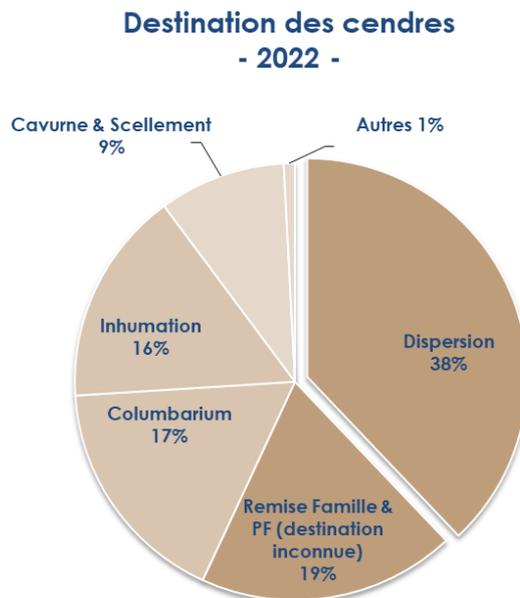


3.1.4. Destination des cendres

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 (dispersion, caveau de famille dans une autre commune...).

Parmi les destinations connues, nous avons pu faire ressortir les données suivantes :

Destination des cendres - 2022 -	
Destination	Part
Dispersion	38.1%
Remise Famille & PF (destination inconnue)	18.8%
Columbarium	17.1%
Inhumation	15.9%
Cavurne & Scellement	9.3%
Autres	0.8%
TOTAL	100%



3.1.5. Origines des défunts par département

Les défunts sont originaires de différents départements dont voici la répartition :

Répartition des crémations selon le département d'origine des défunts (Hors exhumations et pièces anatomiques)				
Départements	Nombre de défunts	2022	2021	2020
Indre (36)	915	93.2%	92.4%	91.9%
Cher (18)	22	2.2%	3.8%	2.7%
Creuse (23)	6	0.6%	1.4%	0.7%
Indre-et-Loire (37)	6	0.6%	0.5%	0.5%
Loir-et-Cher (41)	4	0.4%	0.1%	0.0%
Autres départements	29	3.0%	1.8%	4.1%
TOTAL	982	100%	100%	100%

3.1.6. Fréquentation de la salle de cérémonie

Fréquentation de la salle de cérémonie - 2022 -		
Prestations	Quantité	Proportions
Cérémonies simples	982	100.0%
Cérémonies personnalisées	0	0.0%
Pas de cérémonie	0	0.0%
TOTAL	982	100%

3.2. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

3.2.1. Comité d'éthique

Sur l'initiative de la Ville de Châteauroux, 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, crématiciens, 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.

3.2.2. Registre d'appréciation du service

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

Il convient de préciser que ce registre est utilisé davantage comme un registre de condoléances et du souvenir sur lequel sont laissés des messages de sympathie destinés aux défunts et familles.

3.2.3. Registre du souvenir

Un registre du souvenir est également placé dans le hall d'accueil du crématorium.

Il permet aux personnes qui le souhaitent d'y inscrire une pensée, un texte ou un souvenir destiné à rendre hommage à la mémoire du défunt que ces personnes sont venues accompagner. Elles laissent ainsi une trace émouvante de leur passage au crématorium de Châteauroux.

3.2.4. Journée portes ouvertes

Sans objet en 2022.

3.2.5. Cérémonie du Souvenir / Temps de Mémoire

La cérémonie du souvenir ou temps de mémoire est une cérémonie d'hommages ponctuée de moments musicaux, de lectures de poèmes et de gestes d'hommages rendus aux défunts. Elle est ouverte à tous, dans le respect des croyances de chacun.

Le Crématorium de Châteauroux a organisé la journée Temps de Mémoire le 3 décembre 2022.

Environ 25 personnes étaient présentes.



3.2.6. Communication

La plaquette d'information

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.

Internet

Statistiques Google My Business Crématorium de Châteauroux période de septembre 2022 à février 2023 :

Interaction avec la fiche de votre établissement	1 360
Utilisateurs ont vu la fiche de votre établissement	4 430
Appels effectués depuis la fiche de votre établissement	139
Demandes d'itinéraire effectuées depuis la fiche de votre établissement	1 221
Clics vers le site Web effectués depuis la fiche de votre établissement	0

3.2.7. Elimination des déchets métalliques

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

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

En 2022, le montant de la valorisation pour votre établissement s'élève à **18 536.57 €** pour **589 kg** de métaux collectés soit :

- le 28 avril : 10 555.57 € pour 313 kg de métaux collectés,
- le 22 novembre : 7 981.00 € pour 276 kg de métaux collectés.

Une valorisation vertueuse

Conformément à la loi 3DS promulguée en 2022, les fonds issus de la valorisation des métaux sont intégralement destinés au financement des obsèques d'indigents ou à des structures d'intérêt général. 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 sommes de 3 752.41 € au titre de 2020 et de 12 748.99 € au titre de 2021 n'ont pas encore été reversés à des associations, fondations ou autres structures

Les projets solidaires soutenus par la Fondation PFG

Depuis 2009, la Fondation PFG soutient financièrement des structures d'intérêt général qui contribuent à améliorer l'accompagnement des personnes endeuillées, des personnes en fin de vie et de leurs aidants en France. La Fondation est aujourd'hui connue et reconnue des organisations mobilisées sur ces sujets. Chaque année, elles sont près de 150 à répondre à son appel à projets et depuis sa création plus de 650 projets ont été soutenus. Unique Fondation ayant choisi de dédier ses financements au deuil et à la fin de vie, elle est devenue un acteur primordial de la solidarité sur des sujets de société majeurs, qui sont en recherche constante de financement.

Des soutiens impartiaux et transparents

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

Sous égide Fondation de France

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

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

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

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

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

En Centre-Val de Loire, la Fondation PFG a versé au total **5 000 €** aux associations ci-dessous :

Nom de l'association	Localité	Département	Titre / Résumé du projet	Montant accordé
EKR France	Châteauroux	Indre	Assurer la continuité des activités : accueil téléphonique, accompagnement individuel, groupes de parole, de marche, cafés-deuil, conférence, ciné-débat. Poursuivre la formation des bénévoles par des professionnels.	2 500.00 €
EKR Loire Atlantique	Châteauroux	Indre	Accroître le nombre de bénévoles formés, mettre en place un nouveau groupe de soutien mutuel, organiser trois cafés - deuil dans l'année et renouvellement d'une conférence	2 500.00 €

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.

3.2.8. La Certification de service Qualicert

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

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

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

À l'issue d'une vague d'audits de certification réalisée par des auditeurs de SGS, le crématorium a obtenu le certificat Qualicert® le 2 février 2016.



3.2.9. Les enquêtes de satisfaction

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

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

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

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

3.2.10. Protection du Travailleur Isolé (PTI)

OGF a toujours été soucieux de la sécurité de ses collaborateurs et a mis en place un certain nombre de mesure afin de prévenir tout accident, notamment en lien avec l'exploitation d'un crématorium. C'est dans ce cadre qu'il a été décidé de mettre à disposition du personnel du crématorium un équipement PTI (Protection du Travailleur Isolé)/DATI (Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé).

Ce dispositif est utilisé par un (ou plusieurs) agent(s) de crématorium « hors de vue et hors d'ouïe » d'autres agents. Il s'agit d'un appareil permettant d'alerter les secours en cas de problème. L'appel peut être déclenché de façon volontaire (accident) ou automatique, en cas de perte de verticalité du travailleur (malaise).

La prestation de télésurveillance associée à ce dispositif est confiée à la société PROSEGUR, spécialisée dans la télésurveillance des personnes, et plus particulièrement dans la gestion d'alarmes transmises au travers de PTI/DATI situé en différents point du territoire français.



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

4.1. LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

21-22-23 février 2022	ATI / fumée noire en filtration. Changement éléments filtrant et bougies allumage + électrode b2
21-22-23-24 mars 2022	ATI / maintenance / changement sole
23-mai-22	EUROFEU / Intervention pour suite dégât grêle sur skydom salle four
19-22 sept 2022	ATI / maintenance appareil de crémation
03-oct-22	Intervention panne clim et frigo
31-oct-22	ATI / changement sole en urgence
07-nov-22	EUROFEU / changement skydom salle four

4.2. LE COMPTE RENDU TECHNIQUE

4.2.1. Les horaires d'ouverture

L'article 4.1 du règlement intérieur précise que l'ouverture du crématorium au public pour l'accueil des familles, à l'exception des jours fériés, est assurée du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00 et le samedi de 8H00 à 12H30.

Les horaires d'accueil des familles et de crémation sont les suivants :

Du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00.

Four	
Horaire d'accueil des familles	Heure de crémation
La veille à 17h00 sauf le lundi matin	8h30
10h00	10h30
12h00	12h30
14h00	14h30
16h00	16h30
17h00	Crémation le lendemain 8h30

Le samedi de 8H00 à 12H30.

Four	
Horaire d'accueil des familles	Heure de crémation
La veille à 17h00 sauf le lundi matin	8h30
10h00	10h30

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

4.2.2. Les moyens en personnel

L'équipe du crématorium se compose des personnes suivantes :

- Monsieur Benoît DELETANG, agent de crématorium ;
- Monsieur Alexandre MARTINEZ, agent de crématorium (date de sortie : octobre 2022) ;
- Monsieur Anthony MARANDON, agent de crématorium (3 octobre 2022) ;
- Monsieur Guillaume GAMARD et Monsieur Miguel LOURENCO, sont en fonction sur site uniquement lors de prise de congé ou d'arrêt maladie des agents de crématorium mentionnés ci-dessus.

Leurs missions concernent notamment :

- 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.

Ils reçoivent le soutien des équipes locales du groupe OGF dans la réalisation des missions suivantes :

- tenue du planning de crémation et accueil téléphonique en dehors des heures d'ouvertures du crématorium
- gestion administrative de l'activité (facturation client, fournisseurs...)

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

L'encadrement du crématorium est assuré par l'équipe de direction régionale et notamment par Madame Clémence JORRY et Monsieur Didier ROBERT, directeur de secteur opérationnel.

Madame Clémence JORRY a été embauchée en 2016 en tant que responsable de crématorium pour apporter un management de proximité.

La formation

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

- la législation sur la crémation et ses évolutions récentes concernant le traitement des pièces anatomiques notamment,
- les procédures internes en matière de gestion des crématoriums,
- les vérifications administratives des dossiers de crémation,
- l'accueil des familles, la remise de l'urne et la dispersion des cendres,
- les rappels théoriques et pratiques liés à la technologie des 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 depuis le 1er janvier 2022 sont les suivants :

En euros	Tarifs au 1er janvier 2022		
	TARIF HT	TVA 20.00%	TARIF TTC
I - CRÉMATION			
1 - Crémation adulte	493.08 €	98.62 €	591.70 €
2 - Crémation enfant (1 à 13 ans)	246.54 €	49.31 €	295.85 €
3 - Crémation enfant (moins d'un an)	123.27 €	24.65 €	147.92 €
4 - Crémation personne démunie de ressources	0.00 €	0.00 €	0.00 €
5 - Crémation après inhumation inférieure à 5 ans	493.08 €	98.62 €	591.70 €
6 - Crémation après inhumation supérieure à 5 ans	246.54 €	49.31 €	295.85 €
II - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES			
1 - Utilisation de la salle de cérémonie > 30 minutes	80.39 €	16.08 €	96.47 €
2 - Cérémonie de recueillement personnalisé	107.19 €	21.44 €	128.63 €
3 - Location salle pour obsèques sans crémation	80.39 €	16.08 €	96.47 €
4 - Crémation de pièces anatomiques			
Container <60kg et 200L	493.08 €	98.62 €	591.70 €
Container <30kg et 100L	246.54 €	49.31 €	295.85 €
5 - Conservation temporaire de l'urne au crématorium par mois (gratuit les deux premiers mois)	21.44 €	4.29 €	25.73 €
6 - Dispersion des cendres dans le site cinéraire	107.19 €	21.44 €	128.63 €

4.3.2. La révision des tarifs

L'article 25 de la convention de délégation de service public pour l'exploitation d'un service de crémation par voie d'affermage à Châteauroux prévoit l'actualisation des tarifs du crématorium chaque année, applicable au 1er janvier.

En 2022, la variation tarifaire appliquée a été de 4.36%.

5. PERSPECTIVES 2023

- **Enquêtes de satisfaction dématérialisées**

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

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

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

- **Management du site**

Après une période transition fin 2022 suite au départ de Clémence Jorry pour de nouvelles fonctions au sein du groupe OGF, la nouvelle responsable du crématorium, Nathalie NAGOT, a pris officiellement ses fonctions en janvier 2023.

ANNEXE 1 : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS

Num Immo.	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	VNC N-1	Amort cumulés N-1	Dotations 2022	Amortiss. Cumulés N	VNC
01MC0000000330	(DJY-C) Acquisition écran 24 p. (Devis : 33728208)	01/09/2017	103.83	18	01/03/2019	0.00	103.83	0	103.83	0.00
01IC0000000007	DROIT D'ENREGISTREMENT	01/04/2018	47 500.00	77	01/09/2024	19 740.34	27 759.66	7402.59	35 162.25	12 337.75
01AGC0000001045	LIGNE DE FILTRATION	19/02/2018	328 153.00	78	19/08/2024	133 163.05	194 989.95	50485.07	245 475.02	82 677.98
01AGC0000001190	TVX ELECTRIQUES ET PLOMBERIES SALLE DE FOUR	01/04/2018	14 767.00	77	01/09/2024	6 136.92	8 630.08	2301.35	10 931.43	3 835.57
01AGC0000001189	DEPOSE INSTAL DE VENTILLATION SALLE FOUR	31/07/2018	2 180.00	73	31/08/2024	955.03	1 224.97	358.35	1 583.32	596.68
01AGC0000001188	CREMA CHATEAUROUX INSTALLATIONS DE TRAITEMENT DES EFFLUENTS ATMOSPHERIQUES	30/07/2018	1 950.00	73	30/08/2024	853.39	1 096.61	320.54	1 417.15	532.85
01AGC0000001187	CREATION EXTRACTION POUR SALLE DE FOUR	01/04/2018	7 337.95	77	01/09/2024	3 049.51	4 288.44	1143.57	5 432.01	1 905.94
01AGC0000001186	CREATION D'UN AUVENT BAC ACIER COTE HALL	01/04/2018	5 771.67	77	01/09/2024	2 398.55	3 373.12	899.48	4 272.60	1 499.07
01AGC0000001185	HONORAIRES POUR REAMENAGEMENT	01/04/2018	2 500.00	77	01/09/2024	1 038.91	1 461.09	389.61	1 850.70	649.30
01AGC0000001184	CLIMATISATION REVERSIBLE BUREAU	01/04/2018	3 632.04	77	01/09/2024	1 509.41	2 122.63	566.03	2 688.66	943.38
01AGC0000001173	COMPLEMENT JOURS IMMOBILISES	01/04/2018	700.99	77	01/09/2024	291.41	409.58	109.24	518.82	182.17
01AGC0000001091	CIMETIÈRE DE CRÉ VMC	29/06/2018	622.90	74	29/08/2024	268.72	354.18	101.01	455.19	167.71
01AGC0000001079	CIMETIÈRE DE CRÉ MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2018	310.00	77	01/09/2024	128.75	181.25	48.31	229.56	80.44
01AGC0000001047	JOURS IMMOBILISES	19/02/2018	1 640.38	78	19/08/2024	665.68	974.70	252.36	1 227.06	413.32
01AGC0000001046	MISE EN ŒUVRE D'OUVRAGE DE FILTRATION	19/02/2018	3 785.00	78	19/08/2024	1 535.93	2 249.07	582.3	2 831.37	953.63
01MA00000000079	ECRAN VIDEO SURVEILLANCE HALL ACCUEIL	01/04/2018	1 488.73	77	01/09/2024	618.80	869.93	232	1 101.93	386.80
01MC00000000316	OPTIPLEX 3040 FORMAT MICRO XCTO + SOCLES	01/04/2017	401.58	32	01/12/2019	0.00	401.58	0	401.58	0.00
01AGC0000001360	AIDE INSTAL TRAITEMENT DES EFFLUENTS ATMOSPHERIQUE	20/03/2019	1 050.00	65	20/08/2024	510.60	539.40	193.84	733.24	316.76
01AGC0000001438	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2019	1 294.20	64	01/08/2024	626.92	667.28	242.66	909.94	384.26
0104082N901C503	REBRIQUETAGE COURT	06/11/2019	55 880.02	57	06/08/2024	30 586.98	25 293.04	11764.21	37 057.25	18 822.77
01MC00000000629	DISTRIBUTEUR AMPLIFICATEUR VIDEO CAMERA INDRODUCTION	25/11/2020	1 585.24	45	25/08/2024	1 121.09	464.15	422.73	886.88	698.36
01MC00000000648	Imprimantes IM 350F	12/01/2021	665.00	43	12/08/2024	485.61	179.39	185.58	364.97	300.03
01MC00000000710	DEFIBRILLATEUR HEARTSINE + COFFRET	01/04/2021	972.62	40	01/08/2024	753.80	218.82	291.84	510.66	461.96
01AGC0000002267	TRX AGENCEMENTS	01/04/2022	793.25	28	01/08/2024			254.97	254.97	538.28
01AGC0000002333	BALLON ECS	28/07/2022	623.24	25	28/08/2024			127.66	127.66	495.58
01AGC0000002375	PRE-ETUDE : SYSTEME DE RECUPERATION CENDRE	12/12/2022	3 717.00	20	12/08/2024			114.57	114.57	3 602.43
01MC00000000785	ECRAN PHILIPS MURAL CAMERA PTZ AMPLIFICATEUR	01/01/2022	7 536.60	31	01/08/2024			2907.44	2 907.44	4 629.16
01AGC0000002208	MISE EN CONFORMITE ELECTR 21-22	08/03/2022	1 143.26	29	08/08/2024			385.88	385.88	757.38
	TOTAL		498 105.50			206 439.40	277 852.75	82 083.19	359 935.94	138 169.56

