



CRÉMATORIUM
DE VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

Rapport d'activité

2023

Sommaire

1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	4
1.1. Les caractéristiques générales de la délégation de service public	4
1.1.1. Objet et étendue de la délégation	4
1.1.2. Autorité délégante	4
1.1.3. 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.....	4
1.2.1. Les services fournis	4
1.2.2. Les installations	6
1.2.3. Le partage des charges entre le délégataire et le délégant.....	6
1.2.4. Les horaires du centre funéraire crématorium.....	7
1.2.5. L'équipe du centre funéraire - crématorium.....	8
1.2.6. La formation, les accidents du travail et les observations.....	8
2. LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : L'ANALYSE DE L'ACTIVITE	9
2.1. DONNEES STATISTIQUE.....	9
2.1.1. Evolution de la population et de la mortalité en France	9
2.1.1.1. Evolution du nombre de crématoriums en France	11
2.1.2. Evolution du taux de crémation en France	11
2.1.3. Analyse du registre des crémation	12
2.1.3.1. Evolution du nombre annuel des crémations.....	12
2.1.3.2. Répartition des crémations par types de prestations	13
2.1.3.3. Evolution mensuelle du nombre de crémation	14
2.1.4. Répartition des crémations par sexe	15
2.1.5. Origine des personnes décédées	16
2.1.6. Destination des cendres.....	16
2.2. Analyse du registre des admissions à la chambre funéraire	17
2.2.1. Evolution du nombre annuel d'admissions	17
2.2.2. Autres prestations.....	19
2.3. LES INDICATEURS DE QUALITES.....	19
2.3.1. Temps de Mémoire	19
2.3.2. Les cérémonies personnalisées	20
2.3.3. Registre d'appréciation du service	20
2.4. LES ENQUETES DE SATISFACTION DES FAMILLES.....	20
2.4.1. Les indicateurs de satisfaction CritizR (Goodays)	21
2.4.1.1. La note de relation client.....	22
2.4.1.2. La note de satisfaction client.....	22
2.4.1.3. La note NPS (Net Promoter Score), la recommandation client	23
2.4.2. La communication du crématorium.....	23
2.4.2.1. Les plaquettes de communication	23
2.4.2.2. La communication par les médias.....	23
2.4.3. La visibilité WEB.....	23
2.4.3.1. Les recherches sur Google.....	23
2.4.3.2. La e-réputation sur internet.....	24
2.4.4. Elimination des déchets métalliques.....	25
2.4.5. La certification de services Qualicert®	27
2.4.6. Protection du Travailleur Isolé (PTI)	27
2.5. LE CONTRE RENDU TECHNIQUE	27
2.5.1. Les maintenances, interventions et travaux de l'année	27
2.5.2. Les contrôles réglementaires	28
3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : ANALYSE FINANCIER.....	29
3.1. COMMENTAIRE SUR LE COUT DES ENERGIES.....	29



**CRÉMATORIUM
DE VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE**

3.2. TARIFS PRATIQUES	30
3.2.1. Les tarifs des prestations du service public.....	30
3.2.2. La révision des tarifs	32
3.3. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT	32
3.3.1. Les règles comptables.....	32
3.3.2. Le compte de résultat en euros hors taxes	33
3.3.3. Commentaires sur le compte de résultat.....	35
3.4. Compte rendu bilanTiel sur les biens et immobilisations	41
3.4.1. Etat de variation de patrimoine	41
4. PERSPECTIVES 2024.....	43

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. Déléataire

OGF
Société par actions simplifiée au capital de 40.904.385 €
RCS Paris B 542 076 799
Siège social : 31, rue de Cambrai – 75019 Paris
Habilitation n°12-75-001

1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants

Président : M. Alain COTTET
Directeur délégué : M. Marc OSSENT
Directeur de secteur opérationnel : M. Laurent BLANCHARD

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 1er janvier 2017, soit jusqu'au 31 décembre 2023.
L'avenant n°2, signé le 11 décembre 2023 acte la prolongation du contrat de DSP jusqu'au 30 juin 2024.

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 Président 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.

1.2.4. 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	Suite à l'accueil de la veille à 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.

1.2.5. L'équipe du centre funéraire - crématorium

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 Monsieur Laurent BLANCHARD, Directeur de secteur opérationnel, et Madame Valérie SKGRATIC, 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.

1.2.6. La formation, les accidents du travail et les observations

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.

Formation habilitation électrique de M. Anthony PECHOUX, du 07 au 08 décembre 2023.

Formation habilitation électrique de M. Mickaël SEIGNEUR, du 11 au 12 décembre 2023.

Formation de conduite four de M. Anthony PECHOUX Mickaël SEIGNEUR, du 13 au 14 décembre 2023.

Les accidents du travail

Sans objet

Les observations

Nous déplorons l'absence longue durée de notre responsable de crématorium depuis septembre 2023.

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

2.1. DONNEES STATISTIQUE

2.1.1. Evolution de la population et de la mortalité en France

Au 1er janvier 2024, la **France compte 68,4 millions d'habitants**, soit 0,3 % de plus qu'un an auparavant. 66,1 millions résident en France métropolitaine et 2,2 millions dans les cinq départements d'outre-mer.

En 2023, **678 000 bébés sont nés** en France. C'est **6,6 % de moins qu'en 2022** et près de 20 % de moins qu'en 2010, année du dernier pic des naissances. L'indicateur conjoncturel de fécondité s'établit à 1,68 enfant par femme en 2023, après 1,79 en 2022. Depuis la Seconde Guerre mondiale, cet indicateur n'a jamais été aussi bas hormis en 1993 et 1994.

L'âge moyen à la maternité est de 31 ans, le même qu'en 2022 (il était de 29,5 ans il y a 20 ans).

631 000 personnes sont décédées en France, soit **6,5 % de moins qu'en 2022**. Cette baisse fait suite à trois années de forte mortalité, due notamment à l'épidémie de Covid-19.

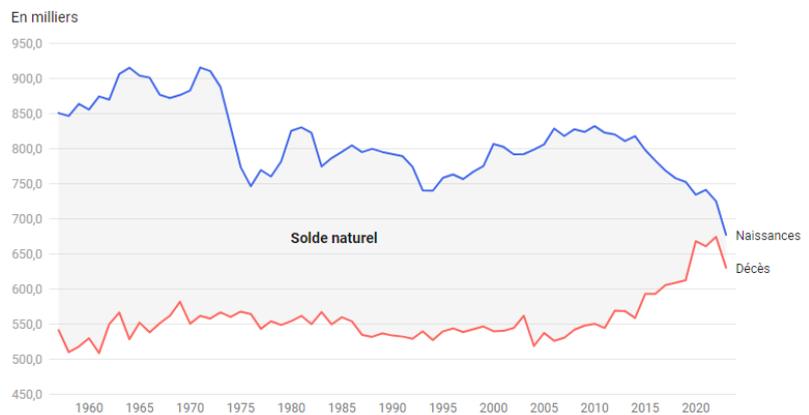
L'espérance de vie à la naissance est de 85,7 ans pour les femmes et 80,0 ans pour les hommes. Elle dépasse ainsi les niveaux de 2019, avant Covid.

Pour 2023, le **solde naturel**, différence entre les nombres de naissances et de décès enregistrés sur l'année, est de +47 000, **au plus bas** niveau depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale.

En baisse régulière depuis 2007, le solde naturel a chuté en 2020 sous l'effet d'une baisse des naissances, mais surtout d'une forte hausse des décès due à la pandémie de Covid-19.

Depuis, il est resté à un niveau bas. Il s'était légèrement redressé en 2021 sous l'effet d'un rebond des naissances, mais il a diminué en 2022, les décès restant à un niveau élevé. Le solde naturel baisse de nouveau en 2023, les naissances diminuent en effet plus fortement que les décès.

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



Données provisoires pour l'année 2023.
Lecture : En 2022, en France, 725 997 bébés sont nés et 675 122 personnes sont décédées.
Champ : France hors Mayotte jusqu'en 2013 et France à partir de 2014.

Forte baisse de la mortalité en 2023

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

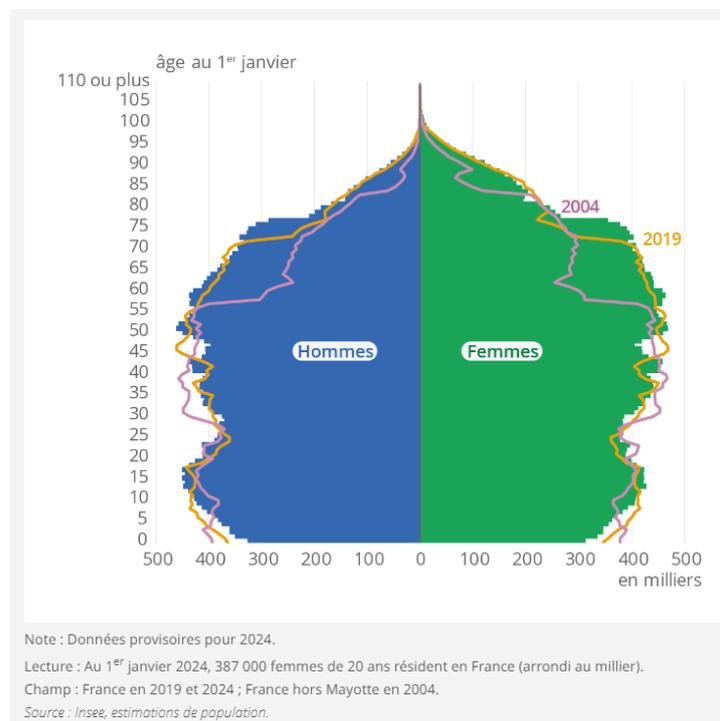
Cette proportion augmente depuis plus de trente ans et le vieillissement de la population s'accélère depuis le milieu des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des générations nombreuses du baby-boom dont les plus anciennes auront 78 ans en 2024.

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

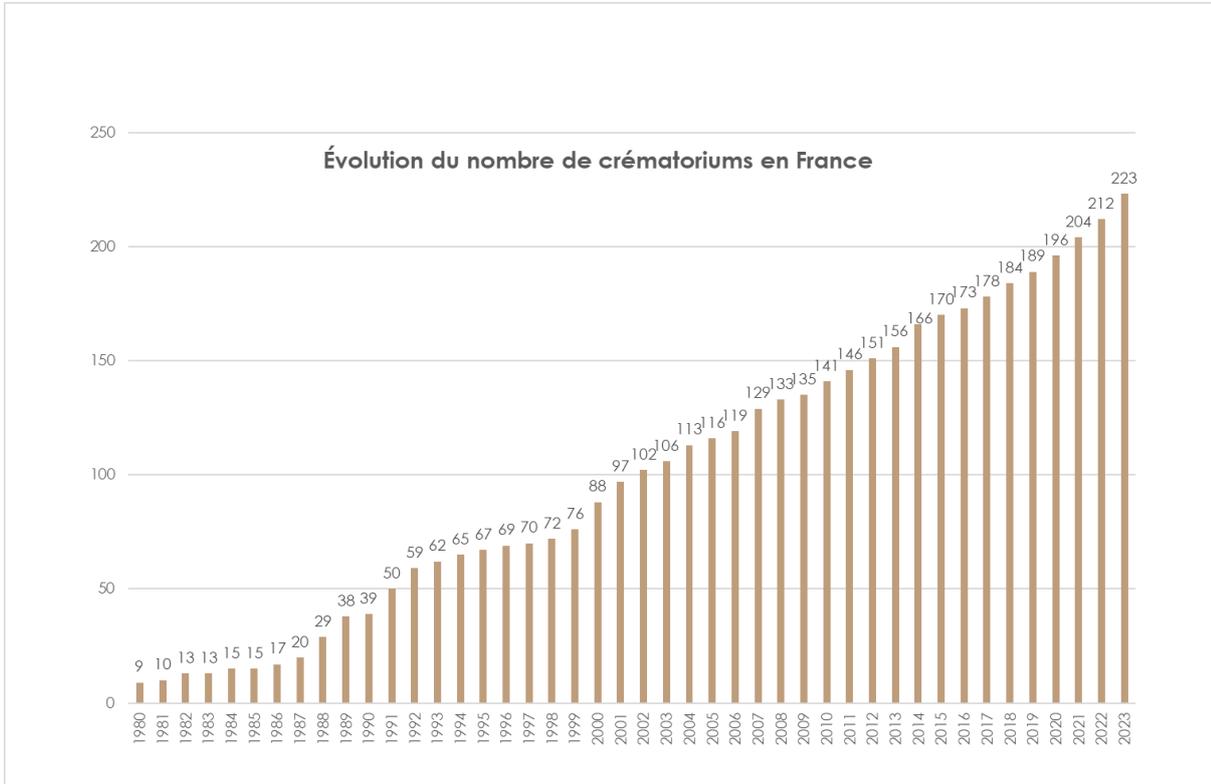
Ci-après, par âge et sexe, le nombre de milliers de personnes qui résident en France début 2024. La courbe 2019 (en orange) montre un nombre de personnes de 45 ans et plus, beaucoup plus important qu'en 2004 (courbe violette), mais aussi le recul du nombre de naissances par rapport à 2004 à la base de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

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

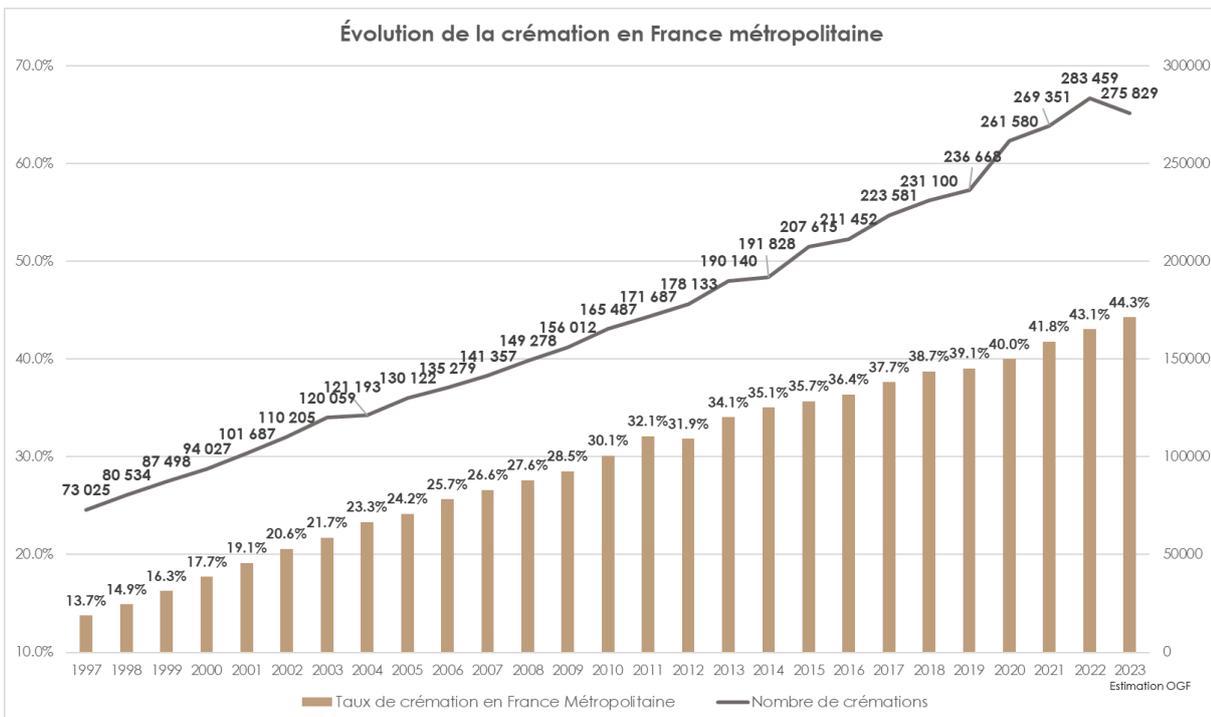
Source : INSEE [Bilan démographique 2023](#)



2.1.1.1. Evolution du nombre de crématoriums en France



2.1.2. Evolution du taux de crémation en France

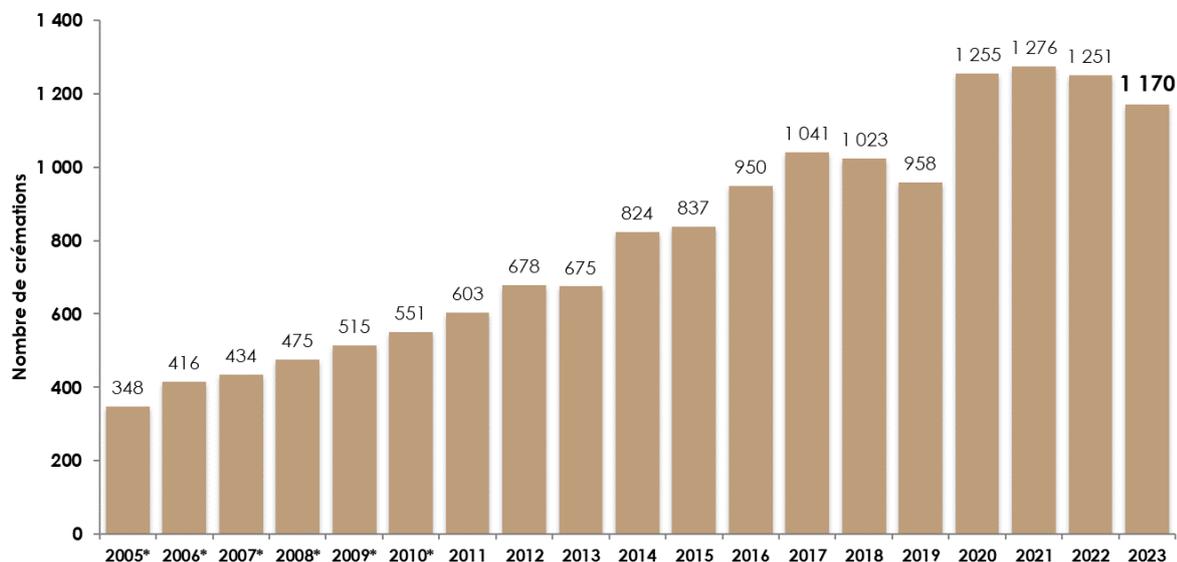


2.1.3. Analyse du registre des crémation

2.1.3.1. Evolution du nombre annuel des 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	1 041	9.6%
2018	1 023	-1.7%
2019	958	-6.4%
2020	1 255	31.0%
2021	1 276	1.7%
2022	1 251	-2.0%
2023	1 170	-6.5%

Évolution de l'activité annuelle
2005 - 2023



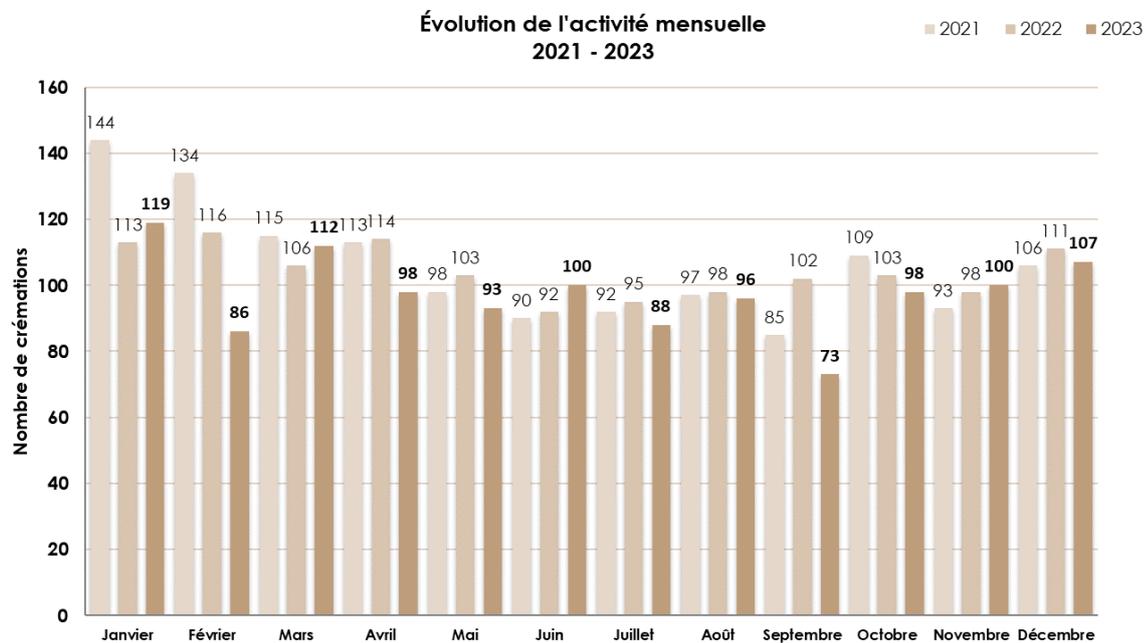
L'activité du crématorium baisse dans la même proportion que la mortalité nationale.

2.1.3.2. Répartition des crémations par types de prestations

Répartition par types de crémation			
Prestations	2021	2022	2023
Adultes	1 226	1 202	1 131
Enfants jusqu'à 13 ans	5	11	8
Crémation à titre gratuit	10	0	2
Sous-total	1 241	1 213	1 141
Exhumation de moins de 5 ans	1	1	1
Exhumation de plus de 5 ans	27	23	18
Sous-total	1 269	1 237	1 160
Pièces anatomiques	7	14	10
TOTAL	1 276	1 251	1 170

2.1.3.3. Evolution mensuelle du nombre de crémation

Activité mensuelle						
Mois	2021		2022		2023	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	144	144	113	113	119	119
Février	134	278	116	229	86	205
Mars	115	393	106	335	112	317
Avril	113	506	114	449	98	415
Mai	98	604	103	552	93	508
Juin	90	694	92	644	100	608
Juillet	92	786	95	739	88	696
Août	97	883	98	837	96	792
Septembre	85	968	102	939	73	865
Octobre	109	1 077	103	1 042	98	963
Novembre	93	1 170	98	1 140	100	1 063
Décembre	106	1 276	111	1 251	107	1 170
TOTAL	1 276		1 251		1 170	

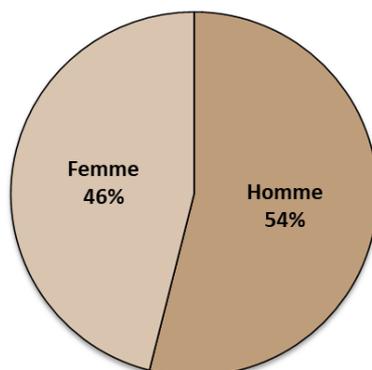


2.1.4. Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité par sexe				
Mois	Adultes		Enfants	Exhumations
	Hommes	Femmes		
Janvier	52	64	1	0
Février	43	42		1
Mars	59	52		1
Avril	51	46		0
Mai	48	44		0
Juin	54	33	1	12
Juillet	53	31		3
Août	59	34	1	0
Septembre	37	36		0
Octobre	53	40	3	1
Novembre	44	54		1
Décembre	58	46	2	0
Total	611	522	8	19
	1 133			
Proportions	53.9%	46.1%		
	100.0%			

Évolution du taux de crémation selon la civilité			
Civilité	2021	2022	2023
Homme	55%	55%	54%
Femme	45%	45%	46%

Répartition du taux de crémation par sexe
- 2023 -



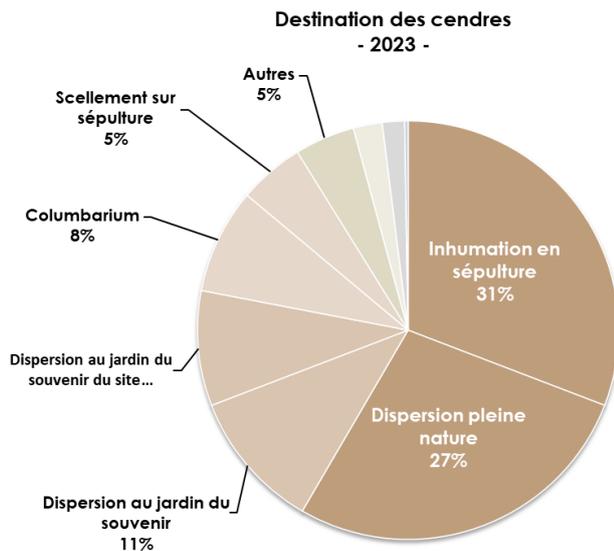
2.1.5. Origine des personnes décédées

Répartition CAVBS / Hors CAVBS						
Prestations	2021		2022		2023	
	CAVBS	Hors CAVBS	CAVBS	Hors CAVBS	CAVBS	Hors CAVBS
Adultes	267	959	260	942	279	852
Enfant de moins de 13 ans	0	5	2	9	1	7
Exhumations de moins de 5 ans	1	0	0	1	1	0
Exhumations de plus de 5 ans	3	24	5	18	1	17
<i>Crémation à titre gratuit</i>	9	1	0	0	2	0
TOTAL (Hors gratuit)	280	989	267	970	284	876
Proportions	22.1%	77.9%	21.6%	78.4%	24.5%	75.5%

2.1.6. Destination des cendres

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

Destination des cendres - 2023 -		
Destination	Part	Nombre de crémations
Inhumation en sépulture	30.85%	361
Dispersion pleine nature	27.52%	322
Dispersion au jardin du souvenir	10.77%	126
Dispersion au jardin du souvenir du site	8.89%	104
Columbarium	8.12%	95
Scellement sur sépulture	5.04%	59
Autres	4.62%	54
Remis à la famille	2.22%	26
Cavurne	1.71%	20
Columbarium du site	0.26%	3
TOTAL	100%	1 170



2.2. ANALYSE DU REGISTRE DES ADMISSIONS A LA CHAMBRE FUNERAIRE

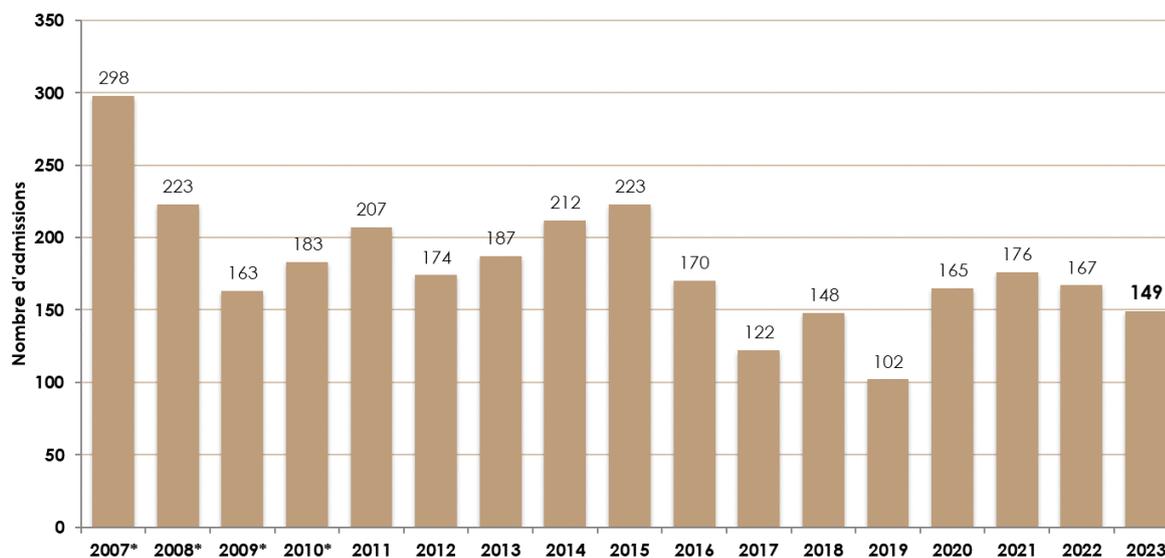
L'exploitation du registre des admissions tenu à la chambre funéraire a permis de procéder aux analyses suivantes :

2.2.1. Evolution du nombre annuel d'admissions

Le nombre d'admissions effectuées en 2023 est de 149 représentant une baisse de -10,78 % par rapport à l'année passée.

Activité annuelle		
Années	Nombre d'admissions	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%
2022	167	-5.11%
2023	149	-10.78%

Évolution de l'activité annuelle
2007 - 2023



2.2.2. Autres prestations

Prestation	2021	2022	2023
Présentation temporaire du corps en salon	89	94	87
Location laboratoire	117	119	118

2.3. LES INDICATEURS DE QUALITES

2.3.1. Temps de Mémoire

Le samedi 2 décembre 2023, l'équipe du crématorium a organisé le Temps de Mémoire donnant la possibilité aux familles qui ont perdu un être cher de se rassembler et de célébrer ensemble la mémoire des défunts. Cette cérémonie permet à ces familles de pouvoir se recueillir et se souvenir. En instituant une certaine ritualité après la crémation, ce Temps de Mémoire peut-être très important dans le travail de deuil des familles.

Ce temps de mémoire a regroupé une cinquantaine de personnes et plusieurs élus.





2.3.2. Les cérémonies personnalisées

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

Le personnel du crématorium de Gleizé est en mesure de préparer et réaliser des cérémonies personnalisées mais ce n'est pas l'usage sur ce site. En effet, les opérateurs funéraires ont pour habitude d'assurer eux-mêmes le temps de recueillement à fortiori s'il s'agit d'une cérémonie personnalisée.

2.3.3. 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.

2.4. LES ENQUETES DE SATISFACTION DES FAMILLES

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

2.4.1. Les indicateurs de satisfaction CritizR (Goodays)

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

Le délai de 7 jours permet à la famille d'avoir passé le temps d'émotion relatif au départ du défunt et de pouvoir répondre plus sereinement au questionnaire. Les précédentes enquêtes papier étaient remises aux familles lors de la remise des cendres et mettait autant mal à l'aise les familles que le personnel du crématorium.

Les réponses sont collectées de manière transparente par l'application, sans intervention possible sur les résultats.

Cette solution digitale permet de mettre fin aux enquêtes papiers et être ainsi en adéquation avec la démarche en faveur de l'environnement voulue par le groupe OGF.

Le questionnaire de satisfaction Famille dématérialisé

1. Avez-vous été globalement satisfait(e) de votre recueillement au crématorium ?	☆☆☆☆☆
2. Au moment d'organiser les obsèques, avez-vous reçu toutes les explications nécessaires pour organiser votre hommage ?	Oui / Non
3. Avez-vous été contacté par notre crématorium avant votre venue ?	Oui / Non
4. Avez-vous pu accéder facilement au crématorium ?	Oui / Non
5. Avez-vous été satisfait(e) de l'accueil qui vous a été réservé lors de votre venue ?	☆☆☆☆☆
6. Le recueillement a-t-il été fait par votre opérateur funéraire ou le crématorium ?	Opérateur / Crématorium
7. Avez-vous été satisfait de l'hommage rendu à votre défunt ?	☆☆☆☆☆
8. Avez-vous été satisfait(e) du temps de recueillement lors de la remise de l'urne ?	☆☆☆☆☆
9. La dispersion des cendres a-t-elle été organisée par le crématorium ?	Oui / Non
10. Avez-vous été satisfait du temps de recueillement lors de la dispersion des cendres ?	☆☆☆☆☆
11. Recommanderiez-vous ce crématorium à vos proches ?	

Les familles sont libres de répondre aux questions qu'elles souhaitent.

Le questionnaire est composé de questions graduées (de 1 à 5 étoiles selon le niveau de satisfaction de la famille), ainsi que de questions à réponses plus fermées. Certaines réponses peuvent faire l'objet de questions complémentaires afin de préciser les premières évaluations saisies.

Dans un souci permanent d'amélioration continue, le groupe OGF a souhaité que cet outil puisse dorénavant instituer un dialogue direct entre l'équipe du crématorium. A l'issue du questionnaire la famille du défunt peut envoyer un message à l'équipe du crématorium afin d'engager un dialogue sur un sujet de son choix ou simplement communiquer sur son retour de l'expérience vécue.

Ce dialogue permet également une meilleure pédagogie aux familles vis-à-vis des périmètres d'action des différents intervenants sur l'ensemble du parcours de crémation du défunt, et pour le groupe OGF, le cas échéant, de mettre en place des actions correctives afin qu'un incident ne puisse plus se reproduire.

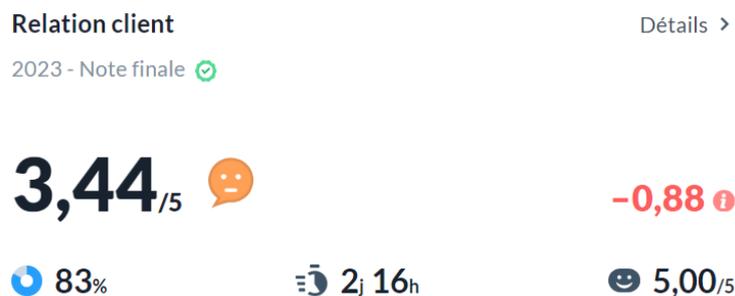
Chaque mois, la direction du crématorium dispose d'un rapport détaillé automatiquement généré par la plateforme et pouvant être transmis à l'Autorité Déléguée.

Ci-dessous la restitution des principaux indicateurs de satisfaction des familles au travers de plusieurs critères :

2.4.1.1. La note de relation client

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

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



2.4.1.2. La note de satisfaction client

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

Satisfaction client



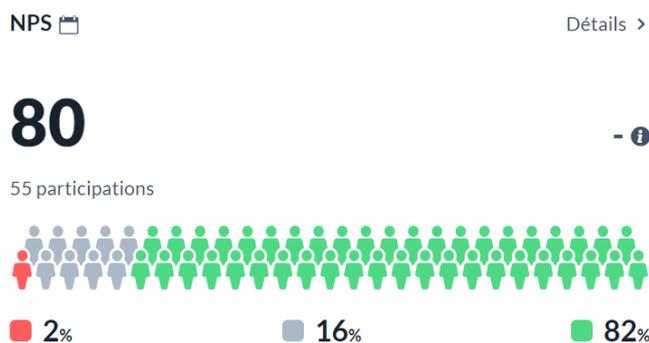
61 participations

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

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

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

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



2.4.2. La communication du crématorium

2.4.2.1. Les plaquettes de communication

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

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

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

2.4.2.2. La communication par les médias

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

2.4.3. La visibilité WEB

2.4.3.1. Les recherches sur Google

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

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

Intéactions Google 2023	Crématorium de Villefranche sur Saône
Recherche Google - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un mobile	7 704
Recherche Google - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un ordinateur	4 052
Google Maps - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un mobile	5 428
Google Maps - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un ordinateur	1 031
Appels : Nombre d'interactions avec le bouton "Appeler" de votre fiche d'établissement	845
Itinéraire : Nombre de demandes d'itinéraire effectuées depuis votre fiche d'établissement	8 329
Clics vers le site Web : Nombre d'interactions avec le bouton "Site Web" de votre fiche d'établissement	1 703

2.4.3.2. La e-réputation sur internet

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

La traduction concrète de cette e-réputation est la note Google de l'établissement ainsi que le suivi des avis donné par le public sur internet. Une note trop peu élevée ou des avis parfois malveillants peuvent fausser une réputation et affecter les collaborateurs de l'établissement. Il faut en moyenne 4 avis positifs pour faire équilibre à un seul avis négatif.

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

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

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

Au jour de la rédaction de ce rapport la note du crématorium est de 3.80/5.

E-réputation Google 

Détails >

au 10 mai 2024

 **3,8**_{/5}

+0,6

Basé sur **18** avis reçus

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

En 2023, le montant de la valorisation pour votre établissement s'élève à 14 115,76 € pour 637 kg de métaux collectés.

- Le 25 avril 2023, 7788,99 € pour 272 kg de métaux collectés
- Le 09 novembre 2023, 6326,77€ pour 365 kg de métaux collectés

Une valorisation vertueuse

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

Aucune somme n'a été reversée en 2023.

Au titre de l'année ou de l'antériorité, le montant de la valorisation des métaux de votre établissement restant à reverser s'élève à 51 476,67.

Nous sommes en attente d'une décision de l'autorité délégante pour le versant de cette somme à une et/ou des associations, et/ou à la Fondation PFG et 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 750 projets ont été soutenus. Unique Fondation ayant choisi de dédier ses financements au deuil et à la fin de vie, elle est devenue un acteur primordial de la solidarité sur des sujets de société majeurs, qui sont en recherche constante de financement.

Des soutiens impartiaux et transparents

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

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

Sous égide Fondation de France

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

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

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

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

En Rhône Alpes Auvergne, la Fondation PFG a versé au total 125 832 € aux associations ci-dessous :

Nom de l'association	Localité	Départements	Titre / Résumé du projet	Étendue d'action géographique	Montants accordés
1,2,3 soleil - artistes à l'hôpital	Crest	Drôme	Accompagner la fin de vie par le chant	Unités soins palliatifs centres hospitaliers de Valence et Annonay	8 000 €
Relais Ozanam	Echirolles	Isère	1. Accompagner les personnes précaires endeuillées et les professionnels qui les accompagnent 2. Ouvrir la parole sur les thématiques de la fin de vie, de la mort et du deuil des personnes précaires	Grenoble	15 000 €
Soleil rouge	Grenoble	Isère	Interventions de duos de clowns professionnels au CHU Grenoble Alpes à destination des enfants en soins palliatifs / fin de vie	Grenoble	10 000 €
Pourtant la vie	Roanne	Loire	Formation de 5 nouveaux bénévoles	Roanne	1 500 €
JALMALV Saint Etienne	Saint-Étienne	Loire	Formation des bénévoles et mise à jour du flyer	Saint Etienne	1 800 €
La marche bleue	Caluire-et-Cuire	Pyrénées-Orientales	Ateliers d'art-thérapie auprès de résidents d'un EHPAD	Lyon	5 000 €
Lire et sourire	Lyon	Pyrénées-Orientales	Lire et Sourire intervient auprès des personnes en fin de vie, résidant en établissements, pour proposer des moments de partage et de convivialité au travers de lectures à voix haute, individuelles ou collectives, assurées par des bénévoles réguliers. Projet de déploiement de l'initiative au niveau national	National	20 000 €
Fédération habitat et humanisme	Caluire-et-Cuire	Pyrénées-Orientales	Mettre en place un jardin thérapeutique au sein de 2 EHPAD + planter un arbre en mémoire des résidents décédés pour 10 EHPAD	Voirey et Lyon	10 000 €
Les instantàNez	Aix-les-Bains	Savoie	Séances de clowns dans 7 EHPAD et 2 hôpitaux	Aix les Bains	10 000 €
CIAS les échelles	Les Echelles	Savoie	Améliorer l'accompagnement de la fin de vie des résidents d'un EHPAD et de personnes suivies à domicile par le SSIAD en formant les personnels, en proposant des temps d'écoute aux bénéficiaires et en acquérant un fauteuil lit pour les proches	canton des Echelles en Savoie	8 000 €
Fonds de dotation Initiatives Change	Epagny Metz Tassy	Haute-Savoie	Via l'intervention de l'association Neztolles, qui a pour mission le déploiement de l'approche thérapeutique et ludique par l'art du clown et les personnages imaginaires. Le projet souhaite répondre à différents besoins identifiés par les professionnels de l'Equipe mobile de soins palliatifs (EMSP) et la Neztolle Nomade Belle Lurette	Annecy	8 132 €
Fonds de dotation SIRHô	Contamine sur Arve	Haute-Savoie	Une Biographe Hospitalière aux côtés des patients.	Vallée de Bonneville	10 000 €
Association Aparthé	Vichy	Allier	Mise en place et poursuite de suivis art-thérapeutiques individuels et collectifs des endeuillés, afin de prévenir le deuil pathologique dans le cadre d'un deuil traumatique	basins de Vichy, Moulins et Montluçon	10 000 €
Résidence le Grand pré, CIAS d'Alboussière	Alboussière	Ardèche	Plan de formation sur 7 jours sur le thème des soins palliatifs et de la fin de vie et du deuil pour les soignants avec mise en place de référents dans 2 EHPAD	Alboussière / Vernoux en Vivarais	8 400 €

En parallèle de l'appel à projets, la Fondation PFG soutient également des projets d'envergure nationale nécessitant un financement sur plusieurs années. Depuis la fin d'année 2020, la Fondation est engagée à hauteur de 500 000 € sur 5 ans auprès d'**Helebor** pour développer la démarche palliative dans toute la France ; à partir de 2023, **Visitatio – Voisins & Soins** bénéficie d'un soutien de 180 000 € sur 3 ans pour accompagner les personnes en fin de vie à leur domicile, à travers le développement de réseaux de bénévoles et de professionnels soignants spécialisés en soins palliatifs.

2.4.5. La certification de services Qualicert®



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

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

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

À l'issue d'une vague d'audits de certification réalisée par des auditeurs de SGS, le crématorium a obtenu le certificat Qualicert® le 14 janvier 2014 et reste certifié depuis. La certification actuelle couvre jusqu'en 2026.

2.4.6. Protection du Travailleur Isolé (PTI)

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

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

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



2.5. LE CONTRE RENDU TECHNIQUE

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

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

- 13 juin 2023 : remplacement des luminaires de la chambre froide (des leds 30W)
- 26 décembre 2023 : remplacement de la porte d'introduction du four (câble moteur HS)

2.5.2. Les contrôles réglementaires

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

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

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

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

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



Ci-dessous les contrôles en cours de validité :

Rejets atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
28/03/2023	2	27/03/2025	27/09/2024

Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
09/03/2022	2	28/03/2024	En cours de planification

Conformité du bâtiment			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
30/04/2018	6	29/04/2024	En cours de planification

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

Toutefois, toutes les dispositions ont été prises auprès de ces derniers afin de régulariser au plus tôt la situation.

Les prochains contrôles seront planifiés pour le deuxième et troisième trimestre de l'année en cours.

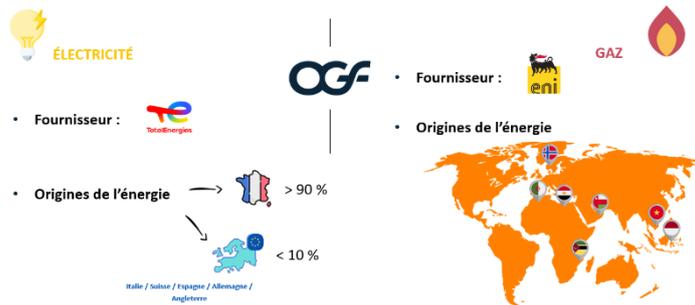
3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : ANALYSE FINANCIER

3.1. COMMENTAIRE SUR LE COUT DES ENERGIES

Focus sur l'évolution des tarifs du gaz et de l'électricité

Au plus fort de la panique énergétique qui s'était emparée des marchés dès mars 2022 suite au début de la guerre en Ukraine, et sans augurer du possible embrasement ou de la stabilisation du conflit et des marchés, le groupe OGF s'était engagé à garantir des prix stables à ses clients pour les années 2023 et 2024.

OGF avait fait le choix de fournisseurs d'énergie incontournables sur le marché afin d'avoir l'assurance de circuits d'approvisionnement sécurisés et de sources non russes.



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

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

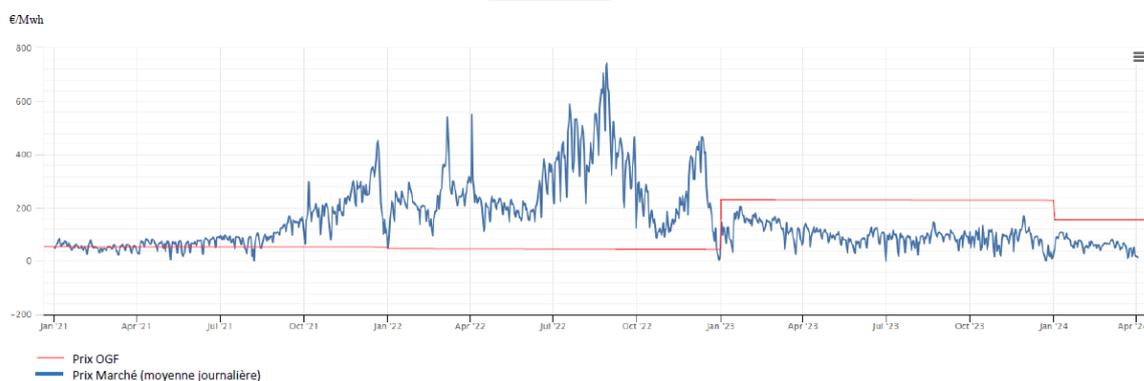
La grandeur de l'écart entre les 2 lignes représente la valorisation journalière de l'avantage ou du désavantage du tarif OGF vis à vis du prix marché potentiellement facturé par un fournisseur.

Nota bene, les prix indiqués ci-dessous n'incluent pas l'inflation des coûts de transports et des taxes nationales qui ne dépendent pas des conditions d'achat d'OGF.

GAZ :



ELECTRICITE :



Pour 2022, OGF avait déjà fixé ses prix d'achat courant 2021 à des tarifs très bas, évitant ainsi les explosions tarifaires de 2022 subies directement par les petites entreprises et collectivités. OGF n'a pas eu à revenir vers les Autorités Délégantes pour ces périodes.

Les prix unitaires 2023 et 2024 ont été réservés sur les marchés au cours du second trimestre 2022, avant les envolées spéculatives de l'été suivant. Cette fixation de la molécule a permis de revenir en toute transparence vers les Autorités Délégantes afin d'envisager l'impact des coûts 2023-2024 sur l'équilibre financier de la concession.

En 2023, la restructuration des approvisionnements en gaz et électricité ont permis au marché de revenir des niveaux tarifaires Mwh proches de ceux engagés par OGF. Toutefois l'inflation des coûts d'acheminement sont venus impactés les prix finaux payées à les entreprises.

Pour 2024, les tarifs Mwh sont sur ce printemps exceptionnellement bas car très soumis aux spéculations du marché. De plus, côté taxes, l'Etat a d'ores annoncé un arrêt de plusieurs mesures mises en place au titre du bouclier tarifaire. Sont déjà appliqués, un quasi-doublement (+8€/Mwh) de la TICGN Gaz depuis le 1^{er} janvier, ainsi qu'une spectaculaire remontée de la TICFE Electricité de 0.5€/Mwh à 20.50€/Mwh depuis le 1^{er} février.

3.2. TARIFS PRATIQUES

3.2.1. Les tarifs des prestations du service public

Les tarifs appliqués au cours de l'année 2023 ont été les suivants :

Désignation	Tarifs au 1er janvier 2023		
	Tarifs HT	TVA 20.00%	Tarifs TTC
I – PRESTATIONS DE BASE CREMATORIUM			
1 - Crémation adulte Crémation Remise de l'urne à la famille Utilisation de la salle de cérémonie <30mn	533.63 €	106.73 €	640.36 €
2 - Crémation enfant jusqu'à 13 ans Démarches et formalités de crémation Crémation Remise de l'urne à la famille Utilisation de la salle de cérémonie <30mn	266.83 €	53.37 €	320.20 €
3 - Crémation personnes dépourvues de ressource		Gratuit	
4 - Crémation après inhumation inférieure à 5 ans Démarches et formalités de crémation Crémation Remise de l'urne à la famille Utilisation de la salle de cérémonie <30mn	533.63 €	106.73 €	640.36 €
5 - Crémation après inhumation supérieure à 5 ans Démarches et formalités de crémation Crémation Remise de l'urne à la famille Utilisation de la salle de cérémonie <30mn	266.83 €	53.37 €	320.20 €
II - PRESTATIONS DE BASE FUNERARIUM			
Les 24 premières heures en cellule réfrigérée, y compris l'admission	77.18 €	15.44 €	92.62 €
Par 24 heures supplémentaires en cellule réfrigérée	38.14 €	7.63 €	45.77 €
Forfait séjour en chambre funéraire (pour les séjours supérieurs à 6 jours)	267.88 €	53.58 €	321.46 €
Présentation temporaire du corps en salon (une heure maximum)	77.18 €	15.44 €	92.62 €
Location laboratoire	55.80 €	11.16 €	66.96 €
Supplément admission (nuits –de 20h00 à 6h00-, dimanches et jours fériés)	116.21 €	23.24 €	139.45 €
III PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES			
1 – Utilisation de la salle cérémonie >30 MN	86.46 €	17.29 €	103.75 €
2– Cérémonie de recueillement personnalisée	145.05 €	29.01 €	174.06 €
3- Utilisation de la salle des retrouvailles		Gratuit	
4 – Dispersion cendres jardin du souvenir	38.14 €	7.63 €	45.77 €
5 – Cérémonial dispersion personnalisé		Gratuit	
6– Location salle pour obsèques sans crémation	86.46 €	17.29 €	103.75 €
7 – Crémation de pièces anatomiques			
Container <60 kg et 200L	438.82 €	87.76 €	526.58 €
Container <30 kg et 100 L	183.15 €	36.63 €	219.78 €
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)	24.17 €	4.83 €	29.00 €
IV - DIVERS			
1 – Ristourne pour absence de cérémonie de recueillement	-72.51 €	-14.50 €	-87.01 €

3.2.2. La révision des tarifs

Conformément aux dispositions du contrat de délégation, les tarifs ont été actualisés au 1er janvier 2023. Ceux-ci ont augmenté de + 4 % par rapport aux tarifs de l'année 2022.

3.3. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT

3.3.1. 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).

3.3.2. Le compte de résultat en euros hors taxes

Période du 1er janvier au 31 décembre	2022	2023	Var 2022/2023	
	TOTAL	TOTAL	Variation €	Variation %
Nombre total de crémations (hors PAOH)	1 237	1 160	-77	-6.2%
Nombre total d'admissions	167	149	-18	-10.8%
1. VOLUMES PRODUITS D'EXPLOITATION				
NOMBRE DE PRESTATIONS				
I- Prestations de base				
1- Crémation adultes	1 202	1 131	-71	-5.9%
2- Crémation enfants jusqu'à 13 ans	11	8	-3	-27.3%
3- Crémation personnes dépourvues de ressources	0	2	2	
4- Exhumation < 5 ans	1	1	0	0.0%
5- Exhumation > 5 ans	23	18	-5	-21.7%
6- Funérarium				
<i>Admission et 24 premières heures</i>	167	65	-102	-61.1%
<i>Par 24 heures supplémentaires</i>	853	292	-561	-65.8%
<i>Forfait séjour en chambre funéraire (pour les séjours supérieurs à 6 jours)</i>		84	84	
<i>Présentation du corps</i>	94	87	-7	-7.4%
<i>Location Laboratoire</i>	119	118	-1	-0.8%
<i>Supplément admission (nuits, dimanches et jours fériés)</i>	33	21	-12	-36.4%
II- Prestations complémentaires				
1- Utilisation salle de cérémonie > 30 mn	44	59	15	34.1%
2- Cérémonie de recueillement personnalisée	7	4	-3	-42.9%
3- Salle de cérémonie 45 min max. sans crémation	93	62	-31	-33.3%
4- Utilisation salle de convivialité	1	24	23	
5- Dispersion des cendres Jardin du Souvenir	142	109	-33	-23.2%
6- Cérémonial de dispersion personnalisé	2	0	-2	-100.0%
III- Autres prestations				
1- Crémation de pièces anatomiques	14	10	-4	-28.6%
2- Conservation temporaire de l'urne au crématorium par mois (gratuit les 2 premiers mois)	58	94	36	62.1%

Période du 1er janvier au 31 décembre	2022	2023	Var 2022/2023	
	TOTAL	TOTAL	Variation	Var %
1. PRODUITS D'EXPLOITATION				
CHIFFRE D'AFFAIRES				
I- Crémations familles	608 776	609 969	1 193	0.2%
1- Crémation adultes	601 352	602 512	1 159	0.2%
2- Crémation enfants jusqu'à 13 ans	2 543	2 121	-422	-16.6%
3- Crémation personnes dépourvues de ressources	0	0	0	
4- Exhumation < 5 ans	443	534	90	20.3%
5- Exhumation > 5 ans	4 437	4 803	366	8.2%
6- Funérarium	60 520	54 309	-6 211	-10.3%
Admission et 24 premières heures	12 362	5 008	-7 354	-59.5%
Par 24 heures supplémentaires	31 162	11 097	-20 065	-64.4%
Forfait séjour en chambre funéraire (pour les séjours supérieurs à 6 jours)		22 502	22 502	
Présentation du corps	6 951	6 706	-245	-3.5%
Location Laboratoire	6 366	6 578	212	3.3%
Supplément admission (nuits, dimanches et jours fériés)	3 678	2 418	-1 260	-34.3%
II- Prestations complémentaires	17 560	15 188	-2 372	-13.5%
1- Utilisation salle de cérémonie > 30 mn	3 654	5 098	1 444	39.5%
2- Cérémonie de recueillement personnalisée	976	580	-396	-40.6%
3- Salle de cérémonie 45 min max. sans crémation	7 731	5 354	-2 377	-30.7%
4- Utilisation salle de convivialité	0	0	0	
5- Dispersion des cendres Jardin du Souvenir	5 198	4 156	-1 042	-20.0%
III- Autres prestations	4 014	4 046	32	0.8%
6- Location de salle pour obsèques sans crémation	0	0	0	
7- Crémation de pièces anatomiques	2 711	1 832	-879	-32.4%
8- Conservation temporaire de l'urne au crématorium par mois (gratuit les 2 premiers mois)	1 302	2 214	912	70.0%
IV- Divers	0	-14 048	-14 048	
1- Ristourne pour absence de cérémonie de recueillement	0	-14 048	-14 048	
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	690 869	669 464	-21 405	-3.1%

2. CHARGES D'EXPLOITATION				
Gaz	31 596	73 689	42 092	133.2%
Electricité	10 304	26 010	15 706	152.4%
Sous-traitance gardiennage	0	0	0	
Sous-traitance nettoyage / entretien locaux	12 522	12 752	230	1.8%
Sous-traitance espaces verts	0	550	550	
Redevance (HT)	34 543	33 473	-1 070	-3.1%
Redevance pour frais de contrôle et RODP	139 442	145 020	5 578	4.0%
Part complémentaire 15 % diff. en CA réalisé et CA prévisionnel	27 360		-27 360	-100.0%
Maintenance équipement de crémation	41 630	40 059	-1 572	-3.8%
Maintenance VMC clim / cases réfrigérées	2 334	908	-1 426	-61.1%
Eau	600	548	-52	-8.7%
Contrôles atmosphériques	0	2 533	2 533	
Frais de personnel	133 795	137 414	3 618	2.7%
Téléphone fax et charges administratives	2 461	1 883	-577	-23.5%
Assurances	2 642	3 031	389	14.7%
Frais d'expert comptable	1 791	2 004	213	11.9%
Frais de déplacement	0	0	0	
Impôts et taxes	6 240	4 636	-1 604	-25.7%
Frais de siège	58 033	55 566	-2 467	-4.3%
Divers	3 200	2 536	-665	-20.8%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	508 495	542 611	34 116	6.7%

RESULTAT D'EXPLOITATION	182 374	126 853	-55 521	-30.4%
Amortissements techniques	100 208	157 576	57 368	57.2%
Frais financiers	0	0	0	
Résultat avant IS	82 166	-30 723	-112 889	-137.4%
IS (25%)	20 542		-20 542	-100.0%
RESULTAT NET	61 625	-30 723	-92 348	-149.9%

3.3.3. 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 2023, le chiffre d'affaires s'élève à **669 463 €** pour **1 160 crémations** et **146 admissions facturées**.

En 2022, il s'élevait à 690 868 € pour 1 251 crémations et 167 admissions facturées.

Répartition du CA	2022	2023	Var. VA	Var. %
CA Crémation				
- Crémation adultes	601 352 €	589 838 €	-11 514 €	-2%
- Crémation enfants	2 543 €	1 979 €	-564 €	-22%
- Crémation d'exhumation d'un corps	4 880 €	4 104 €	-776 €	-16%
- Crémation pièces anatomiques	2 711 €	1 832 €	-880 €	-32%
Sous-total CA Crémation	611 486 €	597 753 €	-13 733 €	-2%
CA Autres produits				
- Dispersions de cendres	5 198 €	4 156 €	-1 042 €	-20%
- Location de la salle de cérémonie	11 385 €	10 452 €	-933 €	-8%
- Cérémonie de recueillement personnalisée	976 €	580 €	-396 €	-41%
- Conservation temporaire d'urnes	1 303 €	2 214 €	911 €	70%
Sous-total CA Autres produits	18 862 €	17 402 €	-1 460 €	-8%
CA Maison funéraire				
- Admissions Funérarium et autres	60 520 €	54 309 €	-6 211 €	-10%
Sous-total CA Maison Funéraire	60 520 €	54 309 €	-6 211 €	-10%
CA Total	690 868 €	669 463 €	-21 405 €	-3%

Charges d'exploitation

Gaz

Le gaz facturé correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année ressort à **73 689 €**, soit un coût par crémation de **63,52 €**.

En euros HT	2022	2023
Coût de gaz	31 596	73 689
Coût unitaire par crémation	25,54	63,52

2023	janv.-23	févr.-23	mars.-23	avr.-23	mai.-23	juin.-23
Gaz KWH	96 328	87 703	0	90 450	65 819	46 806

2023	juil.-23	août.-23	sept.-23	oct.-23	nov.-23	déc.-23
Gaz KWH	59 572	46 695	52 705	49 328	62 530	62 783

Total	2022	2023
Total KWH	809 929	720 719

Var.VAL	Var.%
-89 210	-11%

Electricité

La facturation totale pour l'année s'élève à **26 010 €**, soit un coût par crémation de **22,42 €**.

En euros HT	2022	2023
Coût de l'électricité	10 304	26 010
Coût unitaire par crémation	8,33	22,42

2023	janv.-23	févr.-23	mars.-23	avr.-23	mai.-23	juin.-23
Electricité KWH	5 224	6 995	5 895	7 563	8 067	6 422

2023	juil.-23	août.-23	sept.-23	oct.-23	nov.-23	déc.-23
Electricité KWH	7 572	7 527	7 834	5 935	5 668	6 051

Total	2022	2023
Total KWH	76 999	80 753

Var.VAL	Var.%
3 754	5%

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 **12 752 €** contre 12 522 € en 2022 et comprend :

	2022	2023
Entretien et nettoyage de locaux et des vitres (PEI, DERICHEBOURG)	11 700	9 493
Télésurveillance (FIDUCIAL SECURITE HUMAINE)	216	234
Maintenance incendie (EUROFEU)	0	294
Divers dépannages et entretiens (plomberie, électricité...)	606	2 731
TOTAL	12 522	12 752

Sous-traitance espaces verts

En 2023, ce poste s'élève à **550 €** pour l'aménagement végétal des bacs et l'achat des fleurs. En 2022 le montant de ce poste était nul.

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 **145 020 €** pour 2023 contre 139 442 € en 2022.

Redevance variable

En contrepartie de l'usage des installations, une redevance est versée à la CAVBS. En 2023, cette redevance correspond à 5 % du chiffre d'affaires réalisé.

Elle est calculée à partir du montant du CA 2023 : 669464 € * 5 % = **33 473 €** contre 34 543 € en 2022.

Part complémentaire 15 % différence en CA réalisé et CA prévisionnel

Conformément à l'avenant 1, alinéa suivant de l'article 23 du Contrat, la part complémentaire est supprimée à compter du premier janvier 2023.

Maintenance des équipements de crémation

Le montant représente la maintenance préventive et curative des équipements de crémation, il s'élève à **40 059 €** contre 41 630 € en 2022.

	2022	2023
Maintenance de l'équipement de crémation (ATI)	38 686	39 210
Frais pour pièces de rechange (ATI)	1 031	0
Traitement réactifs usagés (ATI)	765	0
Contrôle des installations de gaz (BUREAU VERITAS)	225	226
Contrôle des appareils de levage (BUREAU VERITAS)	92	95
Contrôle des installations funéraires (FUNERAIRES DE FRANCE)	600	0
Contrôle thermographie	231	292
Conformité électrique	0	236
TOTAL	41 630	40 059

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 **908 €** contre 2 334 € en 2022.

	2022	2023
Maintenance CVC (SOMECI)	2 334	908
TOTAL	2 334	908

Maintenance logiciel informatique

Sans objet pour l'année 2023 et 2022.

Eau

Ce poste se compose des charges liées à l'eau. Jusqu'en 2022 la charge était provisionnée à hauteur de 600 €. A compter de 2023 la charge représente les factures comptabilisées, soit 548 € pour 2023.

En euros HT	2022	2023
Coût d'eau	600	548
Coût unitaire par crémation	0,49	0,47

Contrôles atmosphériques

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

En 2023, ce poste s'élève à 2 533 € contre 0 € l'an dernier.

Petites fumisteries des équipements de crémation :

Sans objet pour 2023 et 2022.

Frais de personnel

Les salaires et charges sociales s'élèvent en 2023 à **137 414 €** contre 133 795 € en 2022.

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

Le montant correspond aux salaires et charges sociales du personnel d'exécution ayant travaillé au centre funéraire en 2023. 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 une 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
2022	3 345	3 702	54 881	15 107	69 988
2023	2 198	2 390	39 376	10 278	49 654

hors participation

	Polyvalence entrante				Polyvalence sortante			
	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total MS	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2022	40	664	217	881	-454	-7 687	-2 569	-10 256
2023	1 996	35 374	11 770	47 144	-847	-14 208	-4 273	-18 481

hors participation

ENCADREMENT

	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2022	1 413	47 888	21 592	69 480
2023	1 079	39 514	17 338	56 852

hors participation

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 **1 883 €** contre 2 461 € en 2022.

	2022	2023
Abonnement téléphonique, fax et internet (ORANGE)	288	246
Maintenance imprimante + copies (RICOH)	176	233
Fournitures administratives (JPG, STACI)	1 952	926
Achats divers fournitures de bureau	45	478
Frais postaux	0	0
TOTAL	2 461	1 883

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 **3 031 €** en 2023 contre 2 642 € en 2022.

Frais d'expert-comptable

Les honoraires du commissaire aux comptes s'élèvent à **2 004 €** en 2023 contre 1 791 € en 2022.

Frais de déplacement

Ce poste regroupe les remboursements des notes de frais de déplacement du personnel du centre funéraire. Ce poste est néant pour 2023.

Impôts et taxes

Les impôts et taxes s'élèvent au global à **4 636 €** en 2023 contre 6 240 € en 2022.

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

CET :

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

- La CFE s'élève à **1 666 €** sur 2023 contre 1 515 € en 2022.
- La CVAE a été appliquée en retenant le taux de 0,375% plus une taxe additionnelle de 6,92%, et 1% de frais d'assiette (qui s'applique au niveau du groupe OGF) de la valeur ajoutée du crématorium. Elle s'élève à **1 899 €** en 2023 contre 3 620 € en 2022.

C3S :

La Contribution Sociale de Solidarité des Sociétés (C3S), plus communément appelée Organic, se calcule pour 0,16% du chiffre d'affaires (0,13% pour la C3S et 0,03% pour la contribution additionnelle). Cette taxe s'élève à **1 071 €** en 2023 contre 1 105 € en 2022.

Taxe foncière :

Néant en 2023 et 2022.

Frais de siège

Ces frais qui s'élèvent à **55 565 €** en 2023 contre 58 033 € en 2022 couvrent l'assistance administrative assurée par les différents services du groupe OGF en matière de comptabilité, finance, ressources humaines, informatique, facturation clients, gestion des achats, juridique.

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

Frais de siège 2023

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

(1) Idem années précédentes, il s'agit du coût des fonctions support (personnels) et des budgets centraux (loyers, énergies, équipements...), incluant le coût des fonctions support, réseau (production/logistiques/administration), hors dépenses de marketing et communication, autres charges d'exploitation, honoraires exceptionnels (audit et conseil) et participation.

Explications taux 2023 :

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

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

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

Divers

Ce poste s'élève à **2 536 €** contre 3 200 € en 2022 et comprend les charges suivantes :

	2022	2023
Achat et entretien des vêtements de travail (BRAGARD, EDENRED)	474	1 426
Fontaine à eau, distributeur de boisson et les consommables (CHATEAU D'EAU, PRODIA, FOUNTAIN FRANCE)	1 362	994
Traitement déchets (PROSERVE DASRI)	0	0
Réception sur site (MADELEINE BIJOU, BERTHET)	863	0
NDF (péages, indemnités kilométriques..)	209	0
Ecart de règlement	225	0
Autres petits achats	66	116
TOTAL	3 200	2 536

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 2023, ni en 2022.

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 en annexe 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 2023 est de 25.83 % et ne s'applique qu'en cas de résultat positif.

3.4. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

3.4.1. Etat de variation de patrimoine

La somme des acquisitions sur l'exercice 2023 s'élève à **60 198 €** contre 20 991 € en 2022.

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

Num Immo	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Dotations 2023
01MAF0000000030	CHARIOT ELECTRO MECANIQUE	12/06/2023	2 205	11	12/05/2024	546
01AGC0000002404	SWALPRINT TOILE ACOUSTIC	01/04/2023	2 399	8	01/12/2023	2 399
01AGC0000002483	REPLACEMENT COMPRESSEUR	01/04/2023	55 594	14	01/06/2024	35 739
	Total		60 198			38 683



**CRÉMATORIUM
DE VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE**

Num Immo	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Amort. cumulés N-1	VNC N-1	Dotat. Année 2023	Amortiss. Cumulés 2023	VNC 2023
01MC0000000053	ASUS ECRAN 22" VK222H	21/05/2012	134	48	21/05/2016	134	0	0	134	0
01AGC0000000246	CARRELAGE	26/07/2013	6 595	41	26/12/2016	6 595	0	0	6 595	0
01AGC0000000248	JOURS IMMOBILISES	26/07/2013	332	41	26/12/2016	332	0	0	332	0
0123881N901C401	STRUCTURE FOUR	26/07/2013	52 432	41	26/12/2016	52 432	0	0	52 432	0
01AGC0000000247	ELECTRICITE	26/07/2013	155	41	26/12/2016	155	0	0	155	0
01AGC0000000245	HONORAIRES	26/07/2013	1 337	41	26/12/2016	1 337	0	0	1 337	0
01AGC0000000244	ALIMENTATION GAZ	26/07/2013	872	41	26/12/2016	872	0	0	872	0
01AGC0000000243	MENUISERIE EXT	26/07/2013	1 480	41	26/12/2016	1 480	0	0	1 480	0
01AGC0000000255	EVACUATION ANCIEN FOUR ET INSTALLATION NOUVEAU	26/07/2013	20 144	41	26/12/2016	20 144	0	0	20 144	0
01MA00000000032	CHARIOT PORTE CERUCUEIL	29/08/2014	568	28	29/12/2016	568	0	0	568	0
01AGC0000000555	COMPLEMENT EVACUATION ANCIEN FOUR ET INSTALLATION NOUVEAU	01/04/2015	6 715	20	01/12/2016	6 715	0	0	6 715	0
01AGC0000000550	REMPLACEMENT GROUPE FRIGORIFIQUE	29/07/2015	4 749	17	29/12/2016	4 749	0	0	4 749	0
01AGC0000000662	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2016	1 263	9	01/01/2017	1 263	0	0	1 263	0
01AGC0000000628	CIRCULATEUR SUR CLIMATISATION	01/04/2016	1 830	9	01/01/2017	1 830	0	0	1 830	0
01AGC0000000648	REMISE EN ETAT POUR RENOUV DSP	24/06/2016	8 365	18	24/12/2017	8 365	0	0	8 365	0
01AGC0000000650	DEFIBRILATEUR AUTOMATISE + ARMOIRE	12/07/2016	1 949	5	12/12/2016	1 949	0	0	1 949	0
01MC00000000291	LED MONITOR(1920x1080) + SOCLE VERTICAL	01/04/2017	121	18	01/10/2018	121	0	0	121	0
01MC00000000279	OPTIPLEX 3040	01/04/2017	395	48	01/04/2021	395	0	0	395	0
01AGC0000000962	VERIFICATION ANNUELLE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES	01/04/2017	612	81	01/01/2024	521	91	91	612	0
01MA00000000065	CHARIOT ELEVATEUR HR 250KG	13/04/2017	3 375	80	13/12/2023	2 894	481	481	3 375	0
01AGC0000001058	LIGNE DE FILTRATION	12/02/2018	308 600	70	12/12/2023	258 246	50 354	50 354	308 600	0
01AGC0000001321	TICE	05/12/2018	12 956	60	05/12/2023	10 548	2 408	2 408	12 956	0
01AGC0000001168	TRAVAUX ELECTRIQUES DISJONCTEUR 100A	22/04/2018	3 600	68	22/12/2023	2 981	619	619	3 600	0
01AGC0000001127	TRAIEMENT EFFLUENTS ATMOSPHERIQUES	01/04/2018	3 594	69	01/01/2024	2 969	625	625	3 594	0
01AGC0000001063	JOURS IMMOBILISES	30/06/2017	920	78	30/12/2023	779	141	141	920	0
01AGC0000001062	JOURS IMMOBILISES	01/04/2017	958	81	01/01/2024	816	142	142	958	0
01AGC0000001061	HONORAIRES	01/04/2017	4 983	81	01/01/2024	4 245	738	738	4 983	0
01AGC0000001060	CHAUFFAGE	01/04/2017	4 563	81	01/01/2024	3 887	676	676	4 563	0
01AGC0000001059	ETUDE ET REALISATION LDF	30/03/2018	24 511	69	30/12/2023	20 272	4 239	4 239	24 511	0
01MC00000000440	INTERVENTIONS PONSCTUELLES RESEAU/TEL HORS PROJET	31/12/2018	1 164	48	31/12/2022	1 164	0	0	1 164	0
01AGC0000001442	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2002	785	56	01/12/2023	631	154	154	785	0
01AGC0000001386	SECHE MAIN + ELECTRICITE	23/04/2019	1 256	56	23/12/2023	993	263	263	1 256	0
01MC00000000489	ECRAN 32 P + MINI CHAINE	02/05/2019	11 875	56	02/01/2024	9 327	2 549	2 549	11 871	4
01MC00000000535	HIFI-VIDEO 2 ECRANS SALLE DE CONVIVIALITE	30/10/2019	2 056	50	30/12/2023	1 564	492	492	2 056	0
0123881N901C502	REBRIQUETAGE COURT FOUR C3X	22/10/2019	55 880	50	22/12/2023	41 836	14 044	14 044	55 880	0
01AGC0000001371	AIDE INSTAL DES EFFLUENTS ATMOSPHE	19/03/2019	800	57	19/12/2023	638	162	162	800	0
01AGC0000001703	JOURS IMMOBILISES GLEIZE DJWW 23881	01/04/2020	1 665	45	01/01/2024	1 221	444	444	1 665	0
01MC00000000578	HIFI -2 LIAISONS HAUTS PARLEURS	01/04/2020	385	45	01/01/2024	282	103	103	385	0
01AGC0000001702	JOURS IMMOBILISES CVC GLEIZE 23881 Q3-20	01/04/2020	167	45	01/01/2024	123	44	44	167	0
01AGC0000001701	CVC GROUPE AVEC VENTILATEUR	01/04/2020	3 082	45	01/01/2024	2 260	822	822	3 082	0
01AGC0000001679	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2020	275	45	01/01/2024	202	73	73	275	0
01AGC0000001678	JOURS IMMOBILISES	01/04/2020	310	45	01/01/2024	227	83	83	310	0
01AGC0000001923	CREMA PLOMBERIE	23/09/2020	596	39	23/12/2023	416	180	180	596	0
01AGC0000001922	CREMA CARRELAGE	23/09/2020	755	39	23/12/2023	528	228	228	755	0
01AGC0000001921	CREMA PEINTURE	23/09/2020	695	39	23/12/2023	486	210	210	695	0
01AGC0000001920	CREMA ELECTRICITE	23/09/2020	8 551	39	23/12/2023	5 974	2 577	2 577	8 551	0
01AGC0000001919	CREMA JOURS IMMOBILISES	23/09/2020	818	39	23/12/2023	572	247	247	818	0
01AGC0000001872	PEINTURE	29/09/2020	1 775	39	29/12/2023	1 231	544	544	1 775	0
01AGF0000000441	IMMOBILISES CVC VENTILATION GLEIZE Q3-21	30/11/2020	322	37	30/12/2023	218	105	104	322	0
01AGC0000001882	PULVERISATEUR DE CALCIUS AVEC REFROIDISSEMENT	15/10/2020	27 000	38	15/12/2023	18 846	8 154	8 154	27 000	0
01AGF0000000390	VENTILATION SALLE DE PREPARATION	30/11/2020	2 588	37	30/12/2023	1 749	839	839	2 588	0
01MC00000000655	Imprimantes IM 350F	12/01/2021	665	35	12/12/2023	448	217	217	665	0
01AGF0000000488	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQ 21-22	01/01/2022	1 879	23	01/12/2023	977	902	902	1 879	0
01AGC0000002213	REMP CHAUFFE EAU	14/03/2022	990	21	14/12/2023	452	538	538	990	0
01AGC0000002219	PORTE COUPE FEU	01/04/2022	959	20	01/12/2023	432	527	527	959	0
01AGC0000002369	AGENCEMENTS	29/11/2022	25 260	13	29/12/2023	1 378	15 784	23 882	25 260	0
01MAF0000000030	CHARIOT ELECTRO MECANIQUE	12/06/2023	2 205	11	12/05/2024			546	546	1 659
01AGC0000002404	SWALPRINT TOILE ACOUSTIC	01/04/2023	2 399	8	01/12/2023			2 399	2 399	0
01AGC0000002483	REMPLACEMENT COMPRESSEUR	01/04/2023	55 594	14	01/06/2024			35 739	35 739	19 855
TOTAL AMORTISSEMENTS TECHNIQUES			690 862			511 766	110 800	157 576	669 343	21 519

4. PERSPECTIVES 2024

Equipe du crématorium

- Un nouveau responsable du crématorium va remplacer madame Skrgatic.
- Remplacement d'un agent de crématorium démissionnaire durant l'été 2023.

ANNEXE 1 : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS ET DES AMORTISSEMENTS 2023

Num Immo	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Amort. cumulés N-1	VNC N-1	Dotation Année 2023	Amortiss. Cumulés 2023	VNC 2023
01MC00000000053	ASUS ECRAN 22' VK222H	21/05/2012	134	48	21/05/2016	134	0	0	134	0
01AGC0000000246	CARRELAGE	26/07/2013	6 595	41	26/12/2016	6 595	0	0	6 595	0
01AGC0000000248	JOURS IMMOBILISES	26/07/2013	332	41	26/12/2016	332	0	0	332	0
0123881N901C401	STRUCTURE FOUR	26/07/2013	52 432	41	26/12/2016	52 432	0	0	52 432	0
01AGC0000000247	ELECTRICITE	26/07/2013	155	41	26/12/2016	155	0	0	155	0
01AGC0000000245	HONORAIRES	26/07/2013	1 337	41	26/12/2016	1 337	0	0	1 337	0
01AGC0000000244	ALIMENTATION GAZ	26/07/2013	872	41	26/12/2016	872	0	0	872	0
01AGC0000000243	MENUISERIE EXT	26/07/2013	1 480	41	26/12/2016	1 480	0	0	1 480	0
01AGC0000000255	EVACUATION ANCIEN FOUR ET INSTALLATION NOUVEAU	26/07/2013	20 144	41	26/12/2016	20 144	0	0	20 144	0
01MA00000000032	CHARIOT PORTE CERCUEIL	29/08/2014	568	28	29/12/2016	568	0	0	568	0
01AGC0000000555	COMPLEMENT EVACUATION ANCIEN FOUR ET INSTALLATION NOUVEAU	01/04/2015	6 715	20	01/12/2016	6 715	0	0	6 715	0
01AGC0000000550	REMPLACEMENT GROUPE FRIGORIFIQUE	29/07/2015	4 749	17	29/12/2016	4 749	0	0	4 749	0
01AGC0000000662	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2016	1 263	9	01/01/2017	1 263	0	0	1 263	0
01AGC0000000628	CIRCULATEUR SUR CLIMATISATION	01/04/2016	1 830	9	01/01/2017	1 830	0	0	1 830	0
01AGC0000000648	REMISE EN ETAT POUR RENOUV DSP	24/06/2016	8 365	18	24/12/2017	8 365	0	0	8 365	0
01AGC0000000650	DEFRIBRILATEUR AUTOMATISE + ARMOIRE	12/07/2016	1 949	5	12/12/2016	1 949	0	0	1 949	0
01MC00000000291	LED MONITOR(1920x1080) + SOCLE VERTICAL	01/04/2017	121	18	01/10/2018	121	0	0	121	0
01MC00000000279	OPTIPLEX 3040	01/04/2017	395	48	01/04/2021	395	0	0	395	0
01AGC0000000962	VERIFICATION ANNUELLE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES	01/04/2017	612	81	01/01/2024	521	91	91	612	0
01MA00000000065	CHARIOT ELEVATEUR HR 250KG	13/04/2017	3 375	80	13/12/2023	2 894	481	481	3 375	0
01AGC0000001058	LIGNE DE FILTRATION	12/02/2018	308 600	70	12/12/2023	258 246	50 354	50 354	308 600	0
01AGC0000001321	TCE	05/12/2018	12 956	60	05/12/2023	10 548	2 408	2 408	12 956	0
01AGC0000001168	TRAVAUX ELECTRIQUES DISJONCTEUR 100A	22/04/2018	3 600	68	22/12/2023	2 981	619	619	3 600	0
01AGC0000001127	TRAITEMENT EFFLUENTS ATMOSPHERIQUES	01/04/2018	3 594	69	01/01/2024	2 969	625	625	3 594	0
01AGC0000001063	JOURS IMMOBILISES	30/06/2017	920	78	30/12/2023	779	141	141	920	0
01AGC0000001062	JOURS IMMOBILISES	01/04/2017	958	81	01/01/2024	816	142	142	958	0
01AGC0000001061	HONORAIRES	01/04/2017	4 983	81	01/01/2024	4 245	738	738	4 983	0
01AGC0000001060	CHAUFFAGE	01/04/2017	4 563	81	01/01/2024	3 887	676	676	4 563	0
01AGC0000001059	ETUDE ET REALISATION LDF	03/03/2018	24 511	69	30/12/2023	20 272	4 239	4 239	24 511	0
01MC00000000440	INTERVENTIONS PONSCTUELLES RESEAU/TEL HORS PROJET	31/12/2018	1 164	48	31/12/2022	1 164	0	0	1 164	0
01AGC0000001442	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2002	785	56	01/12/2023	631	154	154	785	0
01AGC0000001386	SECHE MAIN + ELECTRICITE	23/04/2019	1 256	56	23/12/2023	993	263	263	1 256	0
01MC00000000489	ECRAN 32 P + MINI CHAINE	02/05/2019	11 875	56	02/01/2024	9 327	2 549	2 545	11 871	4
01MC00000000535	HIFI-VIDEO 2 ECRANS SALLE DE CONVIVIALITE	30/10/2019	2 056	50	30/12/2023	1 564	492	492	2 056	0
0123881N901C502	REBRIQUETAGE COURT FOUR C3X	22/10/2019	55 880	50	22/12/2023	41 836	14 044	14 044	55 880	0
01AGC0000001371	AIDE INSTAL DES EFFLUENTS ATMOSPHE	19/03/2019	800	57	19/12/2023	638	162	162	800	0
01AGC0000001703	JOURS IMMOBILISES GLEIZE DJWWW 23881	01/04/2020	1 665	45	01/01/2024	1 221	444	444	1 665	0
01MC00000000578	HIFI -2 LIAISONS HAUTS PARLEURS	01/04/2020	385	45	01/01/2024	282	103	103	385	0
01AGC0000001702	JOURS IMMOBILISES CVC GLEIZE 23881 Q3-20	01/04/2020	167	45	01/01/2024	123	44	44	167	0
01AGC0000001701	CVC GROUPE AVEC VENTILATEUR	01/04/2020	3 082	45	01/01/2024	2 260	822	822	3 082	0
01AGC0000001679	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2020	275	45	01/01/2024	202	73	73	275	0
01AGC0000001678	JOURS IMMOBILISES	01/04/2020	310	45	01/01/2024	227	83	83	310	0
01AGC0000001923	CREMA PLOMBERIE	23/09/2020	596	39	23/12/2023	416	180	180	596	0
01AGC0000001922	CREMA CARRELAGE	23/09/2020	755	39	23/12/2023	528	228	228	755	0
01AGC0000001921	CREMA PEINTURE	23/09/2020	695	39	23/12/2023	486	210	210	695	0
01AGC0000001920	CREMA ELECTRICITE	23/09/2020	8 551	39	23/12/2023	5 974	2 577	2 577	8 551	0
01AGC0000001919	CREMA JOURS IMMOBILISES	23/09/2020	818	39	23/12/2023	572	247	247	818	0
01AGC0000001872	PEINTURE	29/09/2020	1 775	39	29/12/2023	1 231	544	544	1 775	0
01AGF00000000441	IMMOBILISES CVC VENTILATION GLEIZE Q3-21	30/11/2020	322	37	30/12/2023	218	105	104	322	0
01AGC0000001882	PULVERISATEUR DE CALCIUS AVEC REFROIDISSEMENT	15/10/2020	27 000	38	15/12/2023	18 846	8 154	8 154	27 000	0
01AGF00000000390	VENTILATION SALLE DE PREPARATION	30/11/2020	2 588	37	30/12/2023	1 749	839	839	2 588	0
01MC00000000655	Imprimantes IM. 350F	12/01/2021	665	35	12/12/2023	448	217	217	665	0
01AGF00000000488	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQ 21-22	01/01/2022	1 879	23	01/12/2023	977	902	902	1 879	0
01AGC0000002213	REMPLE CHAUFFE EAU	14/03/2022	990	21	14/12/2023	452	538	538	990	0
01AGC0000002219	PORTE COUPE FEU	01/04/2022	959	20	01/12/2023	432	527	527	959	0
01AGC0000002369	AGENCEMENTS	29/11/2022	25 260	13	29/12/2023	1 378	15 784	23 882	25 260	0
01MAF00000000030	CHARIOT ELECTRO MECANIQUE	12/06/2023	2 205	11	12/05/2024			546	546	1 659
01AGC0000002404	SWALPRINTOILE ACOUSTIC	01/04/2023	2 399	8	01/12/2023			2 399	2 399	0
01AGC0000002483	REMPLACEMENT COMPRESSEUR	01/04/2023	55 594	14	01/06/2024			35 739	35 739	19 855
TOTAL AMORTISSEMENTS TECHNIQUES			690 862			511 766	110 800	157 576	669 343	21 519

ANNEXE 2 : LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT®



CERTIFICAT N°9337
Multi-sites
VERSION 1

OGF SA
31, rue de Cambrai
75019 PARIS

a obtenu la Certification de Services QUALICERT
conformément au référentiel
« **Accueil et accompagnement des familles dans les
crématoriums - RE/CRE/01** »
pour ses sites bénéficiaires dont la liste est disponible sur demande auprès de OGF
SA ou de l'organisme certificateur SGS ICS

Délivré le **04/03/2023**
Valable jusqu'au **03/03/2026**
Edité le **31/03/2023**

La Directrice Certification



WWW.QUALICERT.FR


COFRAC
CERTIFICATION
DE PRODUITS
ET SERVICES
Accréditation
N°5-0018
Portée d'accréditation
disponible sur
www.cofrac.fr

Page 1





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

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

