



**CRÉMATORIUM**  
DE VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

# Rapport d'activité

2024 (du 1er juillet au 31 décembre)

# Sommaire

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC .....</b>           | <b>3</b>  |
| <b>1.1. LES CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC.....</b> | <b>3</b>  |
| 1.1.1. Objet et étendue de la délégation .....                                     | 3         |
| 1.1.2. Autorité délégante .....  | 3         |
| 1.1.3. Délégué.....  | 3         |
| 1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants .....                                 | 3         |
| 1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat .....                            | 3         |
| <b>1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE.....</b>                      | <b>3</b>  |
| 1.2.1. Les services fournis .....  | 3         |
| 1.2.2. Les installations .....   | 5         |
| 1.2.3. Le partage des charges entre le délégué et le délégant.....                 | 5         |
| 1.2.4. Les horaires du centre funéraire crématorium.....                           | 6         |
| 1.2.5. L'équipe du centre funéraire - crématorium.....                             | 6         |
| 1.2.6. La formation, les accidents du travail et les observations.....             | 7         |
| <br>   |           |
| <b>2. LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : L'ANALYSE DE L'ACTIVITE .....</b>       | <b>8</b>  |
| <b>2.1. DONNEES STATISTIQUES .....</b>   | <b>8</b>  |
| 2.1.1. Evolution de la population et de la mortalité en France .....               | 8         |
| 2.1.2. Evolution du taux de crémation en France .....                              | 10        |
| 2.1.3. Analyse du registre des crémations .....                                    | 10        |
| 2.1.4. Analyse du registre des admissions à la chambre funéraire .....             | 17        |
| <b>2.2. LES AUTRES INDICATEURS DE QUALITE .....</b>                                | <b>19</b> |
| 2.2.1. Temps de Mémoire .....  | 20        |
| 2.2.2. Les cérémonies personnalisées .....   | 21        |
| 2.2.3. Registre d'appréciation du service .....                                    | 21        |
| <b>2.3. LES ENQUETES DE SATISFACTION DES FAMILLES .....</b>                        | <b>22</b> |
| 2.3.1. Dispositif d'évaluation de la satisfaction des familles .....               | 22        |
| 2.3.2. La communication du crématorium.....  | 24        |
| 2.3.3. Elimination des déchets métalliques.....                                    | 26        |
| 2.3.4. La certification de services Qualicert® .....                               | 27        |
| 2.3.5. Protection du Travailleur Isolé (PTI) .....                                 | 27        |
| <b>2.4. LE COMPTE RENDU TECHNIQUE.....</b>   | <b>27</b> |
| 2.4.1. Les maintenances, interventions et travaux de l'année .....                 | 27        |
| 2.4.2. Les contrôles réglementaires .....  | 27        |
| <br>   |           |
| <b>3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : ANALYSE FINANCIER.....</b>              | <b>29</b> |
| <b>3.1. TARIFS PRATIQUES .....</b>   | <b>29</b> |
| 3.1.1. Les tarifs des prestations du service public.....                           | 29        |
| 3.1.2. La révision des tarifs .....  | 30        |
| <b>3.2. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT.....</b>                                | <b>30</b> |
| 3.2.1. Les règles comptables.....  | 30        |
| 3.2.2. Le compte de résultat en euros hors taxes .....                             | 31        |
| 3.2.3. Commentaires sur le compte de résultat.....                                 | 33        |
| <br>   |           |
| <b>4. PERSPECTIVES 2025-2026.....</b>  | <b>39</b> |
| <b>Annexe 1 : LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT® .....</b>                    | <b>40</b> |

# 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)

### 1.1.3. Déléataire

OGF

Société par actions simplifiée au capital de 40.904.385 €

RCS Nanterre B 542 076 799

Siège social : 6, rue du Général Audran – Immeuble Canopy – 92400 COURBEVOIE

Habilitation n°25-92-0272

### 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

Une convention de délégation de service public pour une période de onze ans à compter du 1er juillet 2024, soit jusqu'au 30 juin 2035 sous filiale.

## 1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

### 1.2.1. Les services fournis

Conformément au contrat de délégation, le déléataire 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
- 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 délégataire, 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 délégataire 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 :
  - 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.
- 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 salon de présentation des défunts.
- 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 :

- Un hall d'accueil,
- Une salle de cérémonie,
- Une salle d'attente,
- Un bureau administratif,
- Les couloirs de circulation,
- 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 délégataire sous sa responsabilité et à ses frais.

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

|                      | <b>Horaire d'accueil des familles</b>    | <b>Horaire de la crémation</b>                                      |
|----------------------|--|---|
| 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<br>(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.

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 Monsieur Alexis DAVID, 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 Mme Nelly DUPUIS, les 10 et 11 octobre 2024.

Formation de conduite four de : Mme Nelly DUPUIS et M. Rémi AULAGNE, les 18 et 21 octobre 2024.

#### **Les accidents du travail**

Sans objet

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

### 2.1. DONNEES STATISTIQUES

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

Au 1er janvier 2025, la France compte **68,6 millions d'habitants** dont 66,4 millions en France métropolitaine. La population augmente de 169 000 habitants soit 0,25 % de plus qu'un an auparavant.

En 2024, La France a comptabilisé **663 000 naissances**, soit **-2,2 % qu'en 2023**. Cette baisse est d'une ampleur nettement moindre que celle enregistrée entre 2022 et 2023 (-6,6 %) mais elle reste plus forte que celle observée en moyenne chaque année entre 2010 et 2022 (-1,3 % périmètre France hors Mayotte), 2010 étant le dernier point haut des naissances.

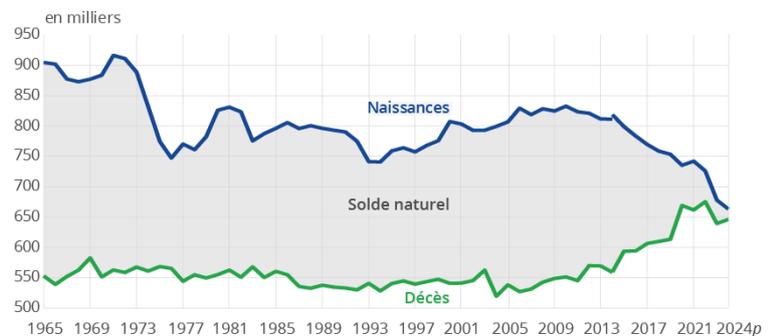
Au total, le nombre de naissances en 2024 est inférieur de 21,5 % à son niveau de 2010 (France hors Mayotte), et est le plus bas niveau observé depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale.

Le nombre de naissances dépend, d'une part, du nombre de femmes dites en âge d'avoir des enfants et, d'autre part, de leur fécondité. Depuis 2016, la population féminine âgée de 20 à 40 ans a peu évolué en nombre.

La baisse des naissances depuis cette date s'explique donc principalement par le recul de la fécondité. L'indicateur conjoncturel de fécondité s'établit à 1,62 enfant par femme contre 1,66 enfant par femme en 2023.

Un **solde naturel à peine positif**. Il s'établit à +17 000 en 2024 contre +47 000 en 2023, qui était déjà le niveau le plus faible depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale.

Le solde naturel diminue entre 2023 et 2024 sous l'effet combiné d'une baisse des naissances et d'une hausse des décès. Il s'était légèrement redressé en 2021 sous l'effet d'un rebond des naissances, puis avait baissé de nouveau en 2022 et en 2023, les naissances diminuant et les décès restant à un niveau élevé.



#### **Le nombre de décès augmente de 1,1 % en 2024**

**646 000 personnes sont décédées** en France selon les estimations de l'INSEE début janvier 2025, soit **+1,1 % par rapport à 2023**, année où la mortalité avait reculé de -6,5% par rapport à 2022.

De tendance générale et profonde depuis 2011, la hausse de la mortalité en 2024 est liée au vieillissement des générations issues du baby-boom (personnes nées après-guerre et leurs enfants, de 1946 à 1974) qui entrent dans une tranche d'âge à forte mortalité.

L'épidémie de grippe du début d'année 2024 a retrouvé une temporalité et une durée habituellement observées avant la pandémie de Covid-19, et les épisodes de fortes chaleurs de l'été, moins nombreux qu'en 2023, n'ont pas entraîné de hausse significative de la mortalité.

Toutefois, **l'épidémie de grippe de la fin d'année 2024 tend à revoir les estimations** de décès à la hausse sur les dernières semaines de 2024 et le début de l'année 2025.

La période 2020-2022 a cependant été particulière, marquée par une forte mortalité due essentiellement à l'épidémie de Covid-19. En 2024, le nombre de décès est supérieur de 5 % à son niveau pré-pandémique de 2019.

Le taux de mortalité infantile est de 4,1 décès pour 1 000 naissances vivantes ; cela représente 2 700 enfants décédés avant leur premier anniversaire. Environ la moitié des décès d'enfants de moins d'un an ont lieu moins d'une semaine après la naissance, pour un quart entre 7 et 27 jours et pour un autre quart après 27 jours de vie.

Après avoir reculé très fortement au cours du vingtième siècle, ce taux ne baisse plus depuis 2005. Il augmente même légèrement depuis 2021 où il atteignait déjà 3,7 ‰ (3.7 pour mille).

### **L'espérance de vie à la naissance s'élève à 85,6 ans pour les femmes et à 80,0 ans pour les hommes**

Elle se stabilise à un **niveau historiquement élevé**, après une nette hausse en 2023 (+0,5 an pour les femmes, +0,6 an pour les hommes). De 2010 à 2019, l'espérance de vie à la naissance augmentait chaque année en moyenne de 0,1 an pour les femmes et 0,2 an pour les hommes.

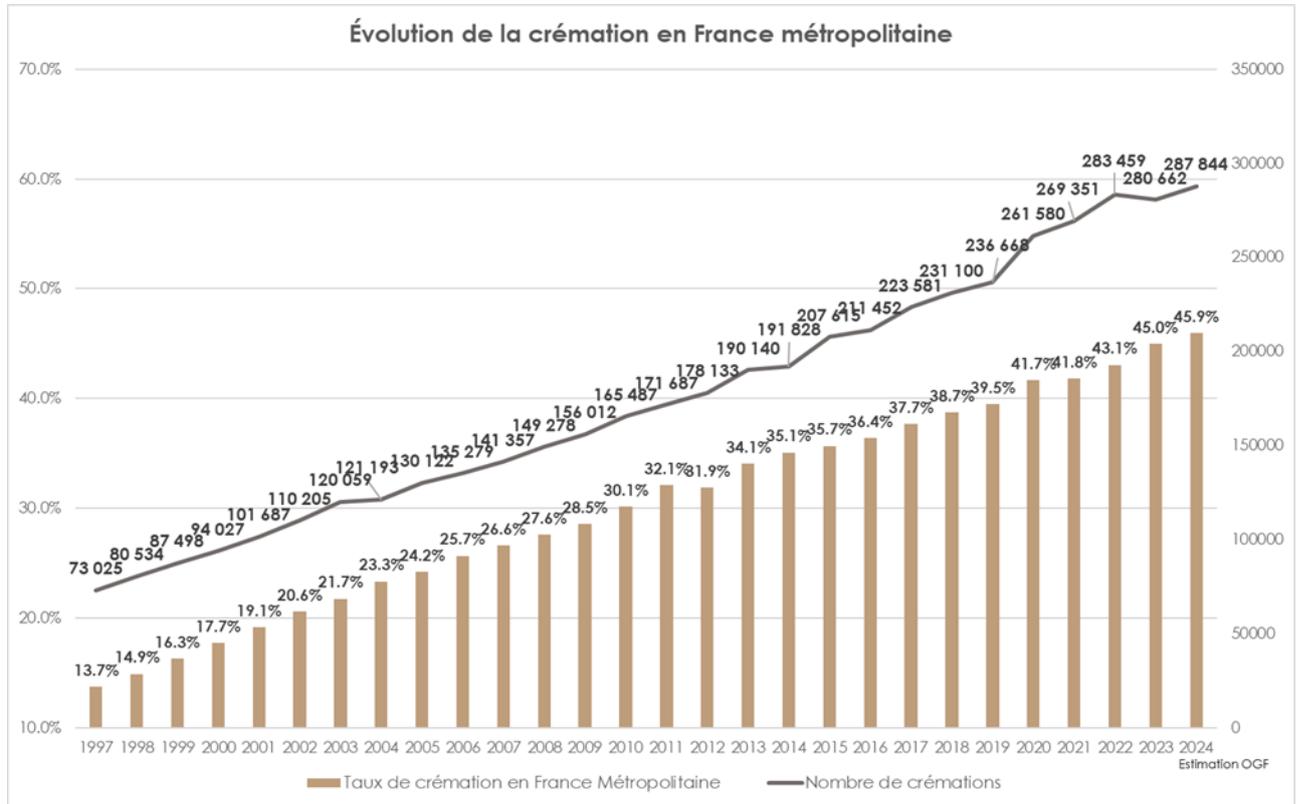
Reflétant les conditions de mortalité de l'année, l'espérance de vie avait fortement reculé en 2020, du fait de l'épidémie de Covid-19, et était restée inférieure à son niveau de 2019 en 2021 et 2022, années également marquées par une forte mortalité. L'espérance de vie à 60 ans suit les mêmes tendances, et s'établit à 27,8 ans pour les femmes et 23,7 ans pour les hommes.

En 2023, dernière année de disponibilité des données européennes, l'espérance de vie à la naissance en France est **supérieure à la moyenne européenne** : 85,6 ans pour les femmes (contre 84,2 ans dans l'UE27) et 79,9 ans pour les hommes (contre 78,9 ans). En France, l'espérance de vie des femmes est une des plus élevées de l'UE27 ; celle des hommes est en 11<sup>e</sup> position. Les femmes vivent le plus longtemps en Espagne (86,7 ans), et les hommes vivent le plus longtemps à Malte (81,8 ans).

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, en France, **21,8 % des habitants ont au moins 65 ans**, contre 16,3 % en 2005. Cette part augmente depuis plus de trente ans. 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 79 ans en 2025 (et les plus jeunes 51 ans). Ainsi, les personnes âgées d'au moins 75 ans représentent désormais 10,7 % de la population, contre 8,0 % en 2005.

**Source** : INSEE [Bilan démographique 2024](#)

## 2.1.2. Evolution du taux de crémation en France



## 2.1.3. Analyse du registre des crémations

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

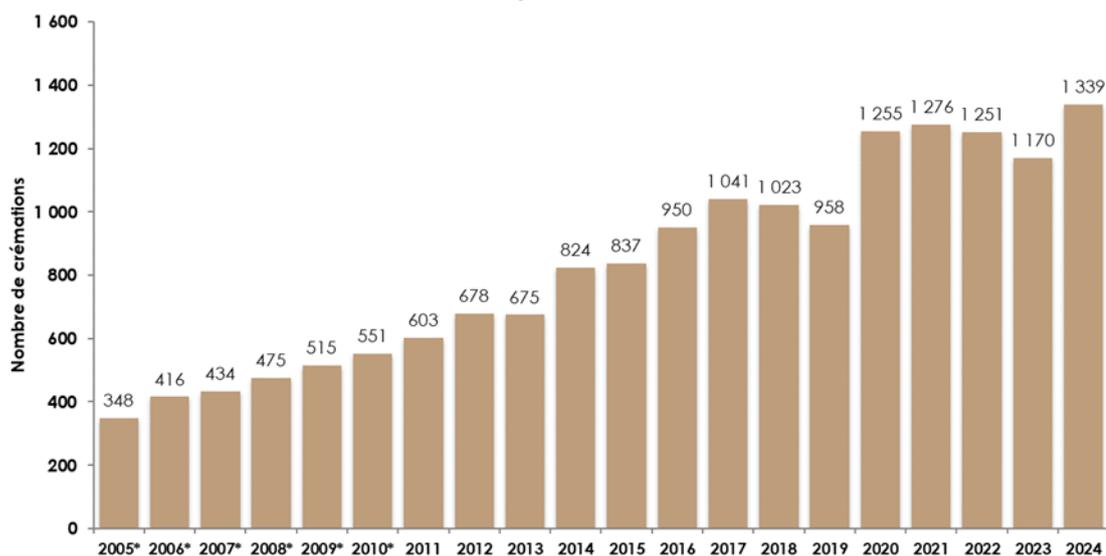
### 2.1.3.1. Evolution du nombre annuel des crémations

En 2024, 1339 crémations ont été réalisées, soit une hausse 14.4% par rapport à l'année précédente.

| 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%     |
| 2024              | 1 339                | 14.4%     |

\* du 1er mars au 28 février

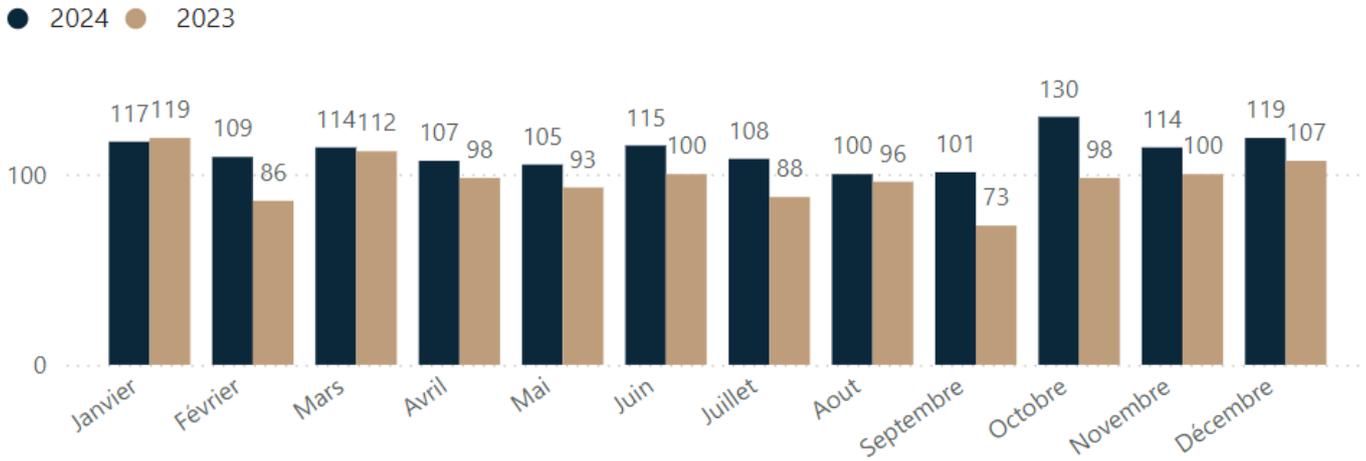
Évolution de l'activité annuelle  
depuis 2005



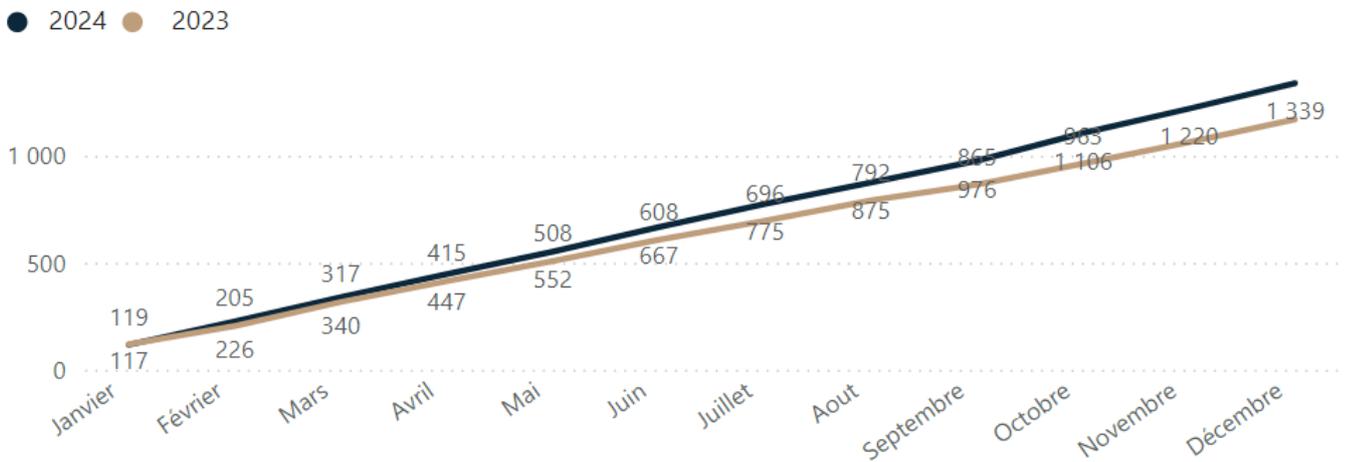
2.1.3.2. Répartition des crémations par types de prestations

| Prestations  | 2024         | 2023         | Évol           |
|--|--------------|--------------|----------------|
| <b>CREMATION FAMILLE</b>                               | <b>1 296</b> | <b>1 141</b> | <b>13,58 %</b> |
| CREMATION ADULTE                                       | 1 286        | 1 131        | 13,70 %        |
| CREMATION ENFANT +1 AN                                 | 9            | 8            | 12,50 %        |
| CREMATION PERSONNE DEPOURVUE DE RESSOURCES SUFFISANTES | 1            | 2            | -50,00 %       |
| <b>CREMATION D'EXHUMATION</b>                          | <b>27</b>    | <b>19</b>    | <b>42,11 %</b> |
| CREMATION DEFUNT INHUME DEPUIS +5ANS                   | 27           | 18           | 50,00 %        |
| CREMATION DEFUNT INHUME DEPUIS -5ANS                   |              | 1            | -100,00 %      |
| <b>CREMATION DE PIÈCES ANATOMIQUES</b>                 | <b>16</b>    | <b>10</b>    | <b>60,00 %</b> |
| CONTAINER DE 30KG ET 100L MAXIMUM                      | 15           | 10           | 50,00 %        |
| CONTAINER DE 60KG ET 200L MAXIMUM                      | 1            |              | 0,00 %         |
| <b>Total</b>   | <b>1 339</b> | <b>1 170</b> | <b>14,44 %</b> |

### 2.1.3.3. Evolution mensuelle du nombre de crémation

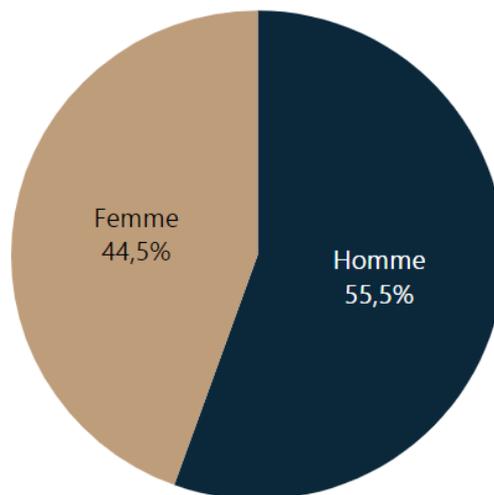


### En cumul annuel



#### 2.1.3.4. Répartition des crémations Famille par civilité

| Prestation<br>▲<br>Mois | CREMATION ADULTE |            | CREMATION ENFANT | Total        |
|-------------------------|------------------|------------|------------------|--------------|
|                         | Femme            | Homme      | Enfant           |              |
| Janvier                 | 56               | 59         |                  | 115          |
| Février                 | 50               | 56         |                  | 106          |
| Mars                    | 51               | 57         |                  | 108          |
| Avril                   | 43               | 63         |                  | 106          |
| Mai                     | 38               | 61         | 2                | 101          |
| Juin                    | 60               | 45         | 2                | 107          |
| Juillet                 | 49               | 54         | 1                | 104          |
| Aout                    | 35               | 63         |                  | 98           |
| Septembre               | 40               | 54         | 2                | 96           |
| Octobre                 | 50               | 75         |                  | 125          |
| Novembre                | 47               | 64         | 1                | 112          |
| Décembre                | 51               | 66         | 1                | 118          |
| <b>Total</b>            | <b>570</b>       | <b>717</b> | <b>9</b>         | <b>1 296</b> |



### 2.1.3.5. Origine des personnes décédées (domicile des défunts)

#### Par départements

| Année          | 2024                 |                | 2023                 |                |
|----------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|
| Départements   | Nombre de crémations | %              | Nombre de crémations | %              |
| Rhône          | 980                  | 75,62%         | 818                  | 71,69%         |
| Ain            | 257                  | 19,83%         | 239                  | 20,95%         |
| Saône-et-Loire | 18                   | 1,39%          | 17                   | 1,49%          |
| Loire          | 6                    | 0,46%          | 5                    | 0,44%          |
| Isère          | 5                    | 0,39%          |                      |                |
| Drôme          | 3                    | 0,23%          |                      |                |
| Haute-Savoie   | 3                    | 0,23%          | 1                    | 0,09%          |
| Autres         | 24                   | 1,85%          | 61                   | 5,35%          |
| <b>Total</b>   | <b>1 296</b>         | <b>100,00%</b> | <b>1 141</b>         | <b>100,00%</b> |

#### Par intercommunalités

| Année   | 2024                 |                | 2023                 |                |
|---|----------------------|----------------|----------------------|----------------|
| Intercommunalités   | Nombre de crémations | %              | Nombre de crémations | %              |
| Communauté d'agglomération Villefranche Beaujolais Saône      | 311                  | 24,00%         | 288                  | 25,24%         |
| Métropole de Lyon   | 223                  | 17,21%         | 167                  | 14,64%         |
| Communauté de communes Beaujolais Pierres Dorées              | 153                  | 11,81%         | 158                  | 13,85%         |
| Communauté de communes Saône-Beaujolais                       | 141                  | 10,88%         | 89                   | 7,80%          |
| Communauté de communes Dombes Saône Vallée                    | 113                  | 8,72%          | 101                  | 8,85%          |
| Communauté de communes du Pays de l'Arbresle (CCPA)           | 92                   | 7,10%          | 82                   | 7,19%          |
| Communauté d'agglomération de l'Ouest Rhodanien               | 71                   | 5,48%          | 44                   | 3,86%          |
| Communauté de communes Val de Saône Centre                    | 50                   | 3,86%          | 32                   | 2,80%          |
| Communauté de communes de la Dombes                           | 35                   | 2,70%          | 31                   | 2,72%          |
| Communauté d'agglomération du Bassin de Bourg-en-Bresse       | 16                   | 1,23%          | 36                   | 3,16%          |
| Communauté d'agglomération Mâconnais Beaujolais Agglomération | 14                   | 1,08%          | 10                   | 0,88%          |
| Communauté de communes des Vallons du Lyonnais (CCVL)         | 9                    | 0,69%          | 8                    | 0,70%          |
| Communauté de communes de la Plaine de l'Ain                  | 4                    | 0,31%          | 3                    | 0,26%          |
| Autres  | 64                   | 4,94%          | 92                   | 8,06%          |
| <b>Total</b>  | <b>1 296</b>         | <b>100,00%</b> | <b>1 141</b>         | <b>100,00%</b> |

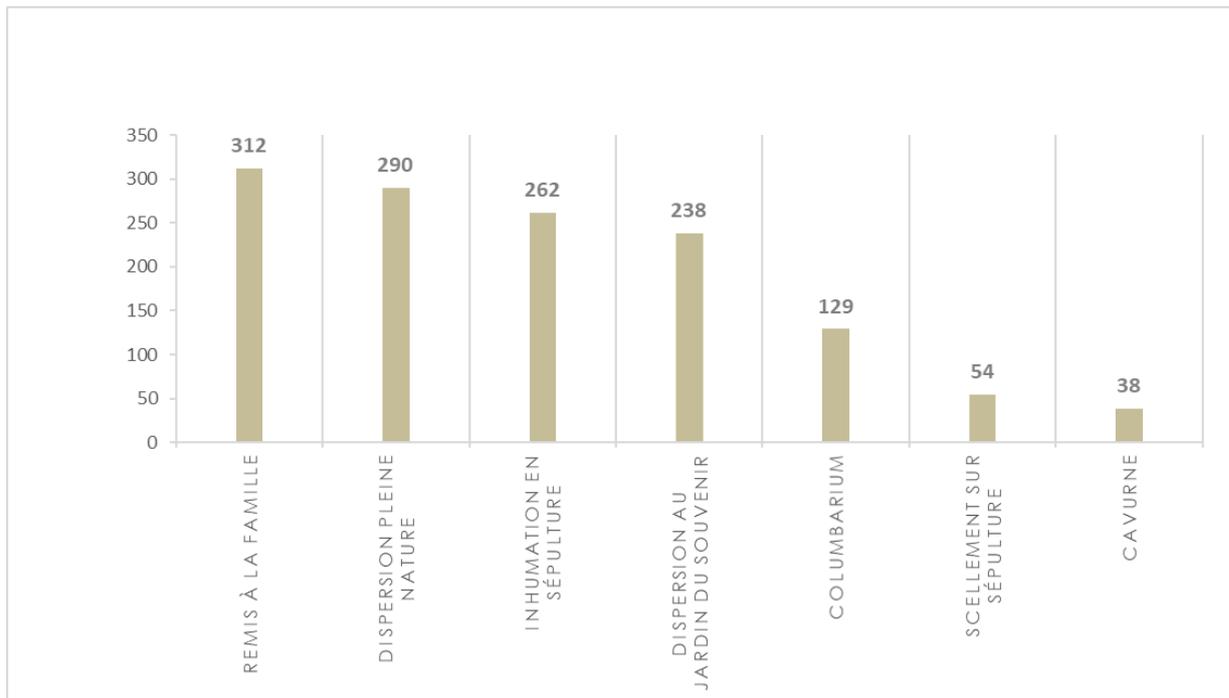
### Par villes

| Année                         | 2024         |                      | 2023         |                      |
|-------------------------------|--------------|----------------------|--------------|----------------------|
|                               | Communes     | Nombre de crémations | %            | Nombre de crémations |
| Villefranche-sur-Saône (69)   | 150          | 11,57%               | 172          | 15,07%               |
| Belleville-en-Beaujolais (69) | 59           | 4,55%                | 2            | 0,18%                |
| Gleizé (69)                   | 50           | 3,86%                | 29           | 2,54%                |
| Reyrieux (01)                 | 39           | 3,01%                | 24           | 2,10%                |
| Anse (69)                     | 36           | 2,78%                | 33           | 2,89%                |
| Arnas (69)                    | 35           | 2,70%                | 19           | 1,67%                |
| Jassans-Riottier (01)         | 30           | 2,31%                | 23           | 2,02%                |
| Lyon (69)                     | 30           | 2,31%                | 21           | 1,84%                |
| L'Arbresle (69)               | 28           | 2,16%                | 18           | 1,58%                |
| Neuville-sur-Saône (69)       | 27           | 2,08%                | 25           | 2,19%                |
| Tarare (69)                   | 27           | 2,08%                | 13           | 1,14%                |
| Albigny-sur-Saône (69)        | 21           | 1,62%                | 14           | 1,23%                |
| Trévoux (01)                  | 17           | 1,31%                | 14           | 1,23%                |
| Saint-Bernard (01)            | 15           | 1,16%                | 13           | 1,14%                |
| Montmerle-sur-Saône (01)      | 14           | 1,08%                | 7            | 0,61%                |
| Beaujeu (69)                  | 13           | 1,00%                | 15           | 1,31%                |
| Lentilly (69)                 | 13           | 1,00%                | 10           | 0,88%                |
| Quincieux (69)                | 13           | 1,00%                | 3            | 0,26%                |
| Saint-Georges-de-Reneins (69) | 13           | 1,00%                | 23           | 2,02%                |
| Val d'Oingt (69)              | 13           | 1,00%                | 15           | 1,31%                |
| Autres                        | 653          | 50,39%               | 648          | 56,79%               |
| <b>Total</b>                  | <b>1 296</b> | <b>100,00%</b>       | <b>1 141</b> | <b>100,00%</b>       |

### Par villes de votre intercommunalité

| Année                                  | 2024       |                      | 2023       |                      |
|--|------------|----------------------|------------|----------------------|
|  | Communes   | Nombre de crémations | %          | Nombre de crémations |
| Villefranche-sur-Saône (69)            | 150        | 48,23%               | 172        | 59,72%               |
| Gleizé (69)                            | 50         | 16,08%               | 29         | 10,07%               |
| Arnas (69)                             | 35         | 11,25%               | 19         | 6,60%                |
| Jassans-Riottier (01)                  | 30         | 9,65%                | 23         | 7,99%                |
| Blacé (69)                             | 8          | 2,57%                | 2          | 0,69%                |
| Limas (69)                             | 8          | 2,57%                | 15         | 5,21%                |
| Cogny (69)                             | 5          | 1,61%                | 5          | 1,74%                |
| Saint-Étienne-des-Oullières (69)       | 4          | 1,29%                | 2          | 0,69%                |
| Ville-sur-Jarnioux (69)                | 4          | 1,29%                |            |                      |
| Lacenas (69)                           | 3          | 0,96%                | 4          | 1,39%                |
| Le Perréon (69)                        | 3          | 0,96%                | 2          | 0,69%                |
| Vaux-en-Beaujolais (69)                | 3          | 0,96%                | 4          | 1,39%                |
| Denicé (69)                            | 2          | 0,64%                | 2          | 0,69%                |
| Montmelas-Saint-Sorlin (69)            | 2          | 0,64%                | 5          | 1,74%                |
| Salles-Arbuissonnas-en-Beaujolais (69) | 2          | 0,64%                | 2          | 0,69%                |
| Rivolet (69)                           | 1          | 0,32%                | 1          | 0,35%                |
| Saint-Julien (69)                      | 1          | 0,32%                | 1          | 0,35%                |
| <b>Total</b>                           | <b>311</b> | <b>100,00%</b>       | <b>288</b> | <b>100,00%</b>       |

### 2.1.3.6. Destination des cendres



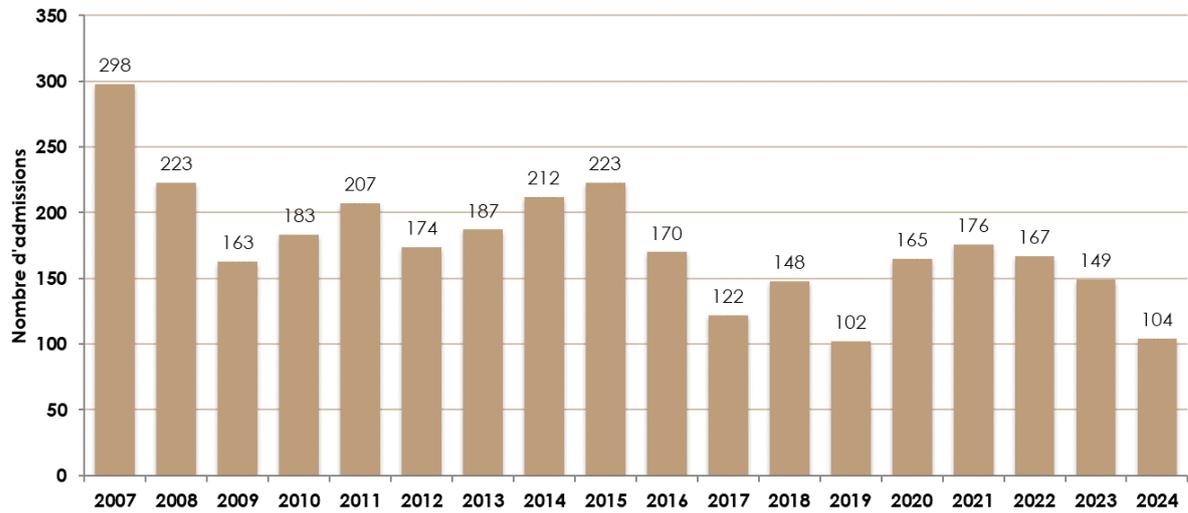
| Destination des cendres          |             |                      |
|----------------------------------|-------------|----------------------|
| Destination                      | Part        | Nombre de crémations |
| Remis à la famille               | 23.58%      | 312                  |
| Dispersion pleine nature         | 21.92%      | 290                  |
| Inhumation en sépulture          | 19.80%      | 262                  |
| Dispersion au jardin du souvenir | 17.99%      | 238                  |
| Columbarium                      | 9.75%       | 129                  |
| Scellement sur sépulture         | 4.08%       | 54                   |
| Caverne                          | 2.87%       | 38                   |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>100%</b> | <b>1 323</b>         |

### 2.1.4. Analyse du registre des admissions à la chambre funéraire

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

#### 2.1.4.1. Evolution du nombre annuel d'admissions

Évolution de l'activité annuelle  
depuis 2007



Le nombre d'admissions effectuées en 2024 est de 104 représentant une baisse de -30 % 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%   |
| 2024              | 104                 | -30.20%   |

#### 2.1.4.2. Autres prestations

| Prestations                               | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|------|------|------|
| Présentation temporaire du corps en salon | 94   | 87   | 85   |
| Location laboratoire                      | 119  | 118  | 102  |

## 2.2. LES AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

### 2.2.1. Temps de Mémoire

## Le temps de mémoire a eu lieu le 07 décembre 2024

Cette année, l'événement a réuni 60 participants.

Lors de cette cérémonie du souvenir, plusieurs intervenants ont enrichi ce moment de partage en récitant des textes et des poèmes, soutenus par la musique d'un groupe de Gospel.

Des bougies flottantes ainsi que des écorces ont été déposées sur l'arbre du souvenir par les familles souhaitant honorer leur défunt.





### **2.2.2. 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 a fortiori s'il s'agit d'une cérémonie personnalisée.

### **2.2.3. 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.

## 2.3. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION DES FAMILLES

### 2.3.1. Dispositif d'évaluation de la 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.

#### 2.3.1.1. La note de relation client

La note de relation client mesure l'appréciation par les familles de l'engagement pris en interne par OGF pour les 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



La note finale s'élève à 3,45/5, en progression de +0,64 point par rapport à la période précédente. Cette évolution positive reflète une dynamique d'amélioration continue, traduisant les efforts mis en œuvre pour renforcer la qualité du service rendu et mieux répondre aux attentes des usagers.

Par ailleurs, les éléments suivants sont à souligner :

- Un taux de réponse de 82 %, témoignant d'une implication renforcée des usagers. Cet indicateur reste toutefois perfectible et fait l'objet d'une attention particulière pour garantir une représentativité accrue.
- Une note de satisfaction de 5,00/5 sur les réponses apportées, mettant en évidence la qualité des échanges individualisés et la pertinence des informations transmises.

Perspectives et axes d'amélioration

Afin de consolider cette progression et d'atteindre les objectifs qualitatifs fixés dans le cadre de la délégation, plusieurs axes d'amélioration seront prioritairement engagés :

- Poursuivre l'amélioration du taux de réponse, notamment par la simplification des supports de consultation et l'activation de leviers de participation complémentaires.
- Maintenir l'excellence des réponses individuelles, en capitalisant sur les bonnes pratiques identifiées et en formalisant un cadre de réponse harmonisé.
- Renforcer l'analyse qualitative des verbatim, pour affiner la compréhension des attentes exprimées et identifier de nouvelles pistes d'ajustement du service.
- Déployer des actions ciblées de sensibilisation et de communication, afin de valoriser la participation des usagers et renforcer leur engagement.

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans une démarche structurée d'amélioration continue, portée conjointement par les équipes opérationnelles et les instances de pilotage, en cohérence avec les engagements contractuels.

### 2.3.1.2. La note de satisfaction client

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



Avec une note moyenne de **4,80/5**, la satisfaction client se maintient à un niveau d'excellence, bien que l'on observe une légère baisse par rapport à l'année précédente. Ce résultat demeure très positif et reflète une qualité de service perçue comme élevée par les usagers, en cohérence avec les engagements pris envers les familles.

Le maintien de ce niveau d'exigence constitue une priorité constante pour le groupe OGF, dans le cadre de sa mission de service public délégué.

#### Perspectives et axes d'amélioration

Afin de consolider ces résultats et anticiper les attentes des familles, plusieurs actions seront mises en œuvre :

- Renforcement des dispositifs d'écoute et de recueil de la satisfaction, notamment par des outils plus fins d'analyse qualitative (verbatim, entretiens ciblés).
- Sensibilisation continue des équipes terrain, pour garantir une homogénéité dans la qualité d'accueil et d'accompagnement.
- Suivi renforcé des indicateurs de satisfaction, avec des points d'étape réguliers pour assurer une réactivité en cas de variation significative.
- Développement d'initiatives locales d'amélioration, en lien avec les spécificités territoriales et les retours terrain.

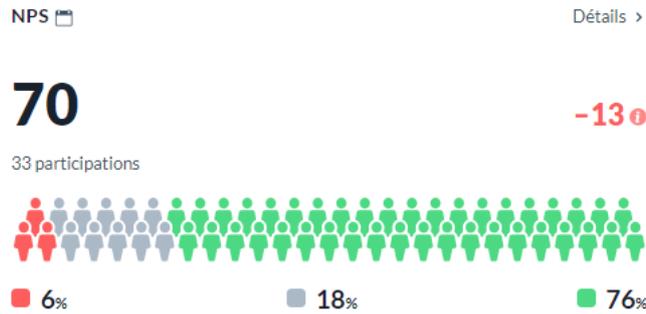
Ces actions visent à pérenniser un haut niveau de satisfaction tout en renforçant la relation de confiance avec les familles et les partenaires institutionnels.

### 2.3.1.3. 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).



Le Net Promoter Score (NPS) s'établit à 70, avec 76 % de promoteurs, confirmant un très fort niveau de recommandation de la part des usagers. Ce résultat témoigne de la relation de confiance établie avec les familles et de leur satisfaction à l'égard de la qualité du service rendu.

À noter que seuls 6 % des répondants ont attribué une note inférieure à 7/10. Conformément à sa démarche d'amélioration continue, le groupe OGF demeure pleinement attentif à ces retours moins favorables, afin d'identifier les axes de progrès et d'y apporter des réponses concrètes

#### Perspectives et axes d'amélioration

Pour consolider cette dynamique positive et continuer à progresser, plusieurs leviers seront activés :

- Analyse qualitative approfondie des retours passifs et détracteurs, en particulier sur les verbatim, afin d'identifier les irritants et leviers de fidélisation.
- Renforcement de la réactivité face aux retours négatifs, via des dispositifs de suivi individualisé et des plans d'action ciblés.
- Partage des bonnes pratiques issues des sites les mieux notés, dans une logique d'harmonisation et d'exemplarité au sein du réseau.
- Maintien d'un haut niveau d'écoute active, en consolidant les canaux de remontée d'information pour les familles et en favorisant leur expression libre.

Ces actions visent à garantir un niveau élevé de recommandation sur la durée, tout en intégrant pleinement les attentes exprimées par les usagers.

### **2.3.2. La communication du crématorium**

#### **2.3.2.1. 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.

#### **2.3.2.2. 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.

### 2.3.2.3. 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 pour la totalité de l'année 2024.

| Interactions Google 2024   | crématorium de Villefranche-sur-Saône |
|--|---------------------------------------|
| Recherche Google - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un mobile         | 6338                                  |
| Recherche Google - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un ordinateur | 1876                                  |
| Google Maps - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un mobile                       | 6514                                  |
| Google Maps - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un ordinateur               | 610                                   |
| Appels : Nombre d'interactions avec le bouton "Appeler" de votre fiche d'établissement   | 926                                   |
| Itinéraire : Nombre de demandes d'itinéraire effectuées depuis votre fiche d'établissement   | 9336                                  |
| Clics vers le site Web : Nombre d'interactions avec le bouton "Site Web" de votre fiche d'établissement  | 1868                                  |

### 2.3.2.4. 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 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 3,9/5.

E-réputation Google 

Détails >

au 20 mars 2025

 **3,9** /5

**+0,1**

Basé sur 25 avis reçus

La note Google atteint 3,9/5, sur la base de 25 avis déposés, en progression de +0,1 point par rapport à la période précédente.

Cette stabilité, accompagnée d'une légère amélioration, reflète une perception globalement positive du service par les usagers. Elle confirme l'effort mené pour garantir une qualité d'accueil et de prise en charge conforme aux attentes.

Ce levier de visibilité numérique revêt une importance stratégique, dans la mesure où il influence directement l'image publique du site et peut impacter la confiance des familles avant tout contact.

Perspectives et axes d'amélioration

Dans une logique d'amélioration continue de l'e-réputation, plusieurs actions seront engagées :

- Veille active sur les plateformes d'avis en ligne, afin d'assurer une réactivité face aux commentaires et de valoriser les retours positifs.
- Encouragement à l'expression spontanée des familles satisfaites, dans le respect de l'éthique et de la neutralité, pour refléter plus fidèlement la qualité du service rendu.
- Analyse systématique des avis négatifs, afin d'en tirer des enseignements concrets pour l'amélioration opérationnelle.
- Renforcement de la sensibilisation des équipes à l'impact de l'e-réputation, en particulier dans les phases clés du parcours usager.

L'objectif est de consolider l'image positive du site auprès du grand public, tout en intégrant les attentes exprimées via ce canal complémentaire de retour d'expérience.

### 2.3.3. Elimination des déchets métalliques

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

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

En 2024, le montant de la valorisation pour votre établissement s'élève à **14 265.49 € pour 329 Kg** de métaux collectés le 22/05/2024

#### Une valorisation vertueuse

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

Au titre des montants valorisés pour l'année il vous a été versé en 2024 :

- La somme de 14 265.49 € le 10/02/2025.

### 2.3.4. 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 court jusqu'en 2026. Le certificat est disponible en annexe 1.

### 2.3.5. 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 mesures 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 FIDUCIAL, 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.

## 2.4. LE COMPTE RENDU TECHNIQUE

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

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

- 13 juin 2024 : remplacement des luminaires de la chambre froide (des leds 30W)
- 26 décembre 2024 : remplacement de la porte d'introduction du four (câble moteur HS)

### 2.4.2. Les contrôles réglementaires

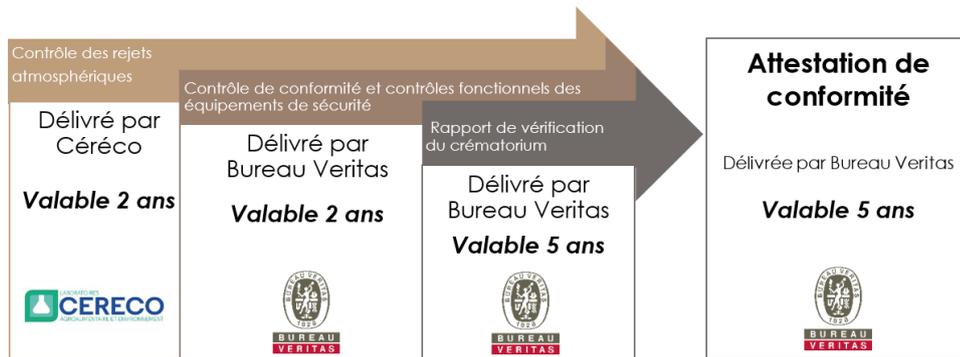
Conformément à l'article D2223-102 du code général des collectivités territoriales, le crématorium est soumis à une visite de conformité par l'organisme de contrôle accrédité Bureau Veritas. Cette visite de conformité porte sur le respect des prescriptions prévues aux articles D. 2223-100 (caractéristiques 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 de polluants est réalisé par l'organisme de contrôle CERECO. Le certificat est valable deux ans également.

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

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



A la suite de récurrentes défaillances du prestataire historique CERECO, le groupe OGF fait dorénavant appel à l'organisme GINGER LECES pour les contrôles de rejets atmosphériques de ses sites à compter du printemps 2025.

Ci-dessous les contrôles en cours de validité :

| Rejets atmosphériques                  |                         |            |   |
|--|-------------------------|------------|---|
| Dernier contrôle CONFORMÉ réalisé le : | Périodicité (en années) | Échéance   | Date prévisionnelle théorique du contrôle : |
| 29/04/2025                             | 2                       | 27/03/2027 | A planifier                                 |

| Dispositifs des sécurités des fours (ESCR) |                         |            |   |
|--|-------------------------|------------|---|
| Dernier contrôle CONFORMÉ réalisé le :     | Périodicité (en années) | Échéance   | Date prévisionnelle théorique du contrôle : |
| 15/07/2024                                 | 2                       | 15/07/2026 | A planifier                                 |

| Conformité du bâtiment                 |                         |            |                    |
|--|-------------------------|------------|--------------------|
| Dernier contrôle CONFORMÉ réalisé le : | Périodicité (en années) | Échéance   | Date du contrôle : |
| 30/04/2018                             | 6                       | 29/04/2024 | 15/05/2024**       |

**\*\*Le contrôle de conformité du bâtiment est partiellement correct. Les non-conformités restantes sont soumises aux travaux lourds prévus.**

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

### 3.1. TARIFS PRATIQUES

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

Les tarifs appliqués ont été les suivants (nouvelle grille) :

| Désignation   | Tarifs au 1er juillet 2024 |            |            |
|---|----------------------------|------------|------------|
|   | Tarifs HT                  | TVA 20.00% | Tarifs TTC |
| <b>I – PRESTATIONS DE BASE CREMATORIUM</b>  |                            |            |            |
| <b>1 - Crémation adulte</b><br>Démarches et formalités de crémation<br>Utilisation de la salle de cérémonie <30mn<br>Crémation<br>Visualisation (si souhaité)<br>Remise de l'urne à la famille<br>Garde de l'urne (jusqu'à 2 mois)                              | 545.00 €                   | 109.00 €   | 654 €      |
| <b>2 - Crémation enfant jusqu'à 13 ans</b><br>Démarches et formalités de crémation<br>Utilisation de la salle de cérémonie <30mn<br>Crémation<br>Visualisation (si souhaité)<br>Remise de l'urne à la famille<br>Garde de l'urne (jusqu'à 2 mois)               | 283.59 €                   | 56.72 €    | 340 €      |
| <b>3 - Crémation personnes dépourvues de ressource</b>  |                            | Gratuit    |            |
| <b>4 - Crémation après inhumation inférieure à 5 ans</b><br>Démarches et formalités de crémation<br>Utilisation de la salle de cérémonie <30mn<br>Crémation<br>Visualisation (si souhaité)<br>Remise de l'urne à la famille<br>Garde de l'urne (jusqu'à 2 mois) | 545.00 €                   | 109.00 €   | 654 €      |
| <b>5 - Crémation après inhumation supérieure à 5 ans</b><br>Démarches et formalités de crémation<br>Utilisation de la salle de cérémonie <30mn<br>Crémation<br>Visualisation (si souhaité)<br>Remise de l'urne à la famille<br>Garde de l'urne (jusqu'à 2 mois) | 272.50 €                   | 54.50 €    | 327 €      |
| <b>II - PRESTATIONS DE BASE FUNERARIUM</b>  |                            |            |            |
| Les 24 premières heures en cellule réfrigérée, y compris l'admission  | 83.33 €                    | 16.67 €    | 100 €      |
| Par 24 heures supplémentaires en cellule réfrigérée   | 29.17 €                    | 5.83 €     | 35 €       |
| Présentation temporaire du corps en salon (forfait 3 jours pour des présentations d'1 à 4 heures)   | 200.00 €                   | 40.00 €    | 240 €      |
| Présentation temporaire du corps en salon (une heure maximum)   | 54.17 €                    | 10.83 €    | 65 €       |
| Location laboratoire  | 87.00 €                    | 17.40 €    | 104 €      |
| Supplément admission (nuits –de 20h00 à 6h00-, dimanches et jours fériés)   | 117.50 €                   | 23.50 €    | 141 €      |

| <b>III PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES</b>  |          |           |       |
|---|----------|-----------|-------|
| 1 – Utilisation de la salle cérémonie >30 MN  | 91.89 €  | 18.38 €   | 110 € |
| 2– Cérémonie de recueillement personnalisée   | 154.16 € | 30.83 €   | 185 € |
| 3- Utilisation de la salle des retrouvailles  |          | Gratuit   |       |
| 4 – Location salle pour obsèques sans crémation   |          |           |       |
| Location < 45 mn  | 86.46 €  | 17.29 €   | 104 € |
| 5 – Crémation de pièces anatomiques   |          |           |       |
| Container <60 kg et 200L  | 438.82 € | 87.76 €   | 527 € |
| Container <30 kg et 100 L   | 183.15 € | 36.63 €   | 220 € |
| 6 – Prestation de restauration : café, thé, brioche pour 20 personnes                       |          | Sur devis |       |
| 7 – Autres prestations de restauration : service traiteur (organisation/nettoyage)          |          | Sur devis |       |
| 8 – Conservation temporaire de l'urne au crématorium par mois (gratuit les 2 premiers mois) | 24.17 €  | 4.83 €    | 29 €  |
| 9 – Dispersion des cendres Jardin du souvenir   | 38.14 €  | 7.63 €    | 46 €  |

### 3.1.2. La révision des tarifs

Conformément aux dispositions du nouveau contrat de délégation, il n'y a pas eu de révision tarifaire du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2024.

## 3.2. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT

### 3.2.1. Les règles comptables

Jusqu'à la mise en filiale dédiée du site au 01/10/2024 le centre funéraire – crématorium de la CAVBS n'était pas une entité économique en tant que telle et ne générait 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 1<sup>er</sup> 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).

### 3.2.2. Le compte de résultat en euros hors taxes

| Activité (en volume)  | 2024<br>du 1 Juillet au<br>30 Septembre<br>OGF | 2024<br>du 1 Octobre au<br>31 Décembre<br>Filiale | 2024<br>du 1 Juillet au<br>31 Décembre | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|---|--|---|--|-------------------------|
| <b>Prestations de base du crématorium</b>   |  |   |  |                         |
| Crémations adulte   | 299  | 350   | 649                                    | 583                     |
| Crémations enfant moins de 13 ans   | 2  | 2   | 4                                      | 6                       |
| Crémations personnes dépourvues de ressources   | 0  | 0   | 0                                      | 0                       |
| Exhumation < 5 ans  | 0  | 0   | 0                                      | 1                       |
| Exhumation > 5 ans  | 4  | 6   | 10                                     | 11                      |
| <b>Prestations complémentaires du crématorium</b>   |  |   |  |                         |
| Utilisation salle de cérémonie > 30 min   | 28   | 33  | 61                                     | 22                      |
| Cérémonie de recueillement personnalisée  | 15   | 15  | 30                                     | 4                       |
| Utilisation salle de convivialité   | 23   | 34  | 57                                     | 1                       |
| Location de salle pour obsèque sans crémation   | 23   | 22  | 45                                     | 45                      |
| Crémation de pièces anatomiques (container < 60kg et 200L)  | 6  | 3   | 9                                      | 0                       |
| Crémation de pièces anatomiques (container < 30kg et 100L)  | 1  | 0   | 1                                      | 7                       |
| Conservation temporaire de l'urne   | 32   | 13  | 45                                     | 28                      |
| Dispersion des cendres au jardin du souvenir  | 34   | 27  | 61                                     | 69                      |
| cérémonie de dispersion personnalisée   |  |   | 0                                      | 1                       |
| <b>Prestations du funérarium</b>  |  |   |  |                         |
| 24 premières heures en cellule réfrigérée, y compris l'admission                                  | 21   | 29  | 50                                     | 84                      |
| Par 24 heures supplémentaires en cellule réfrigérée   | 78   | 164   | 242                                    | 420                     |
| Présentation temporaire du corps en salon (forfait 3 jours pour des présentations d'1 à 4 heures) | 12   | 10  | 22                                     | 51                      |
| Présentation temporaire du corps en salon (une heure maximum)                                     | 12   | 14  | 26                                     | 34                      |
| Suppléments admission : nuit (à compter de 20h00 jusque 6H00), dimanche et jours fériés           | 0  | 4   | 4                                      | 17                      |
| Location laboratoire  | 25   | 28  | 53                                     | 61                      |



**CRÉMATORIUM**  
DE VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

| Compte d'exploitation en euros HT   | 2024<br>du 1 Juillet au<br>30 Septembre<br>OGF | 2024<br>du 1 Octobre au<br>31 Décembre<br>Filiale | 2024<br>du 1 Juillet au<br>31 Décembre | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|---|--|---|--|-------------------------|
| <b>Prestations de base du crématorium</b>   |  |   |  |                         |
| Crémations adulte   | 162 369  | 190 750   | 353 119                                | 317 735                 |
| Crémations enfant moins de 13 ans   | 584  | 567   | 1 151                                  | 1 560                   |
| Crémations personnes dépourvues de ressources   | 0  | 0   | 0                                      | 0                       |
| Exhumation < 5 ans  | 0  | 0   | 0                                      | 273                     |
| Exhumation > 5 ans  | 1 090  | 1 635   | 2 725                                  | 2 998                   |
| <b>Prestations complémentaires</b>  |  |   |  |                         |
| Utilisation salle de cérémonie > 30 min   | 2 481  | 3 032   | 5 513                                  | 1 976                   |
| Cérémonie de recueillement personnalisée  | 2 312  | 2 312   | 4 625                                  | 540                     |
| Utilisation salle de convivialité   | 0  | 0   | 0                                      | 0                       |
| Location de salle pour obsèque sans crémation   | 1 989  | 1 902   | 3 891                                  | 3 891                   |
| Crémation de pièces anatomiques (container < 30kg et 100L)  | 1 099  | 549   | 1 648                                  | 0                       |
| Crémation de pièces anatomiques (container < 60kg et 200L)  | 439  | 0   | 439                                    | 1 282                   |
| Conservation temporaire de l'urne   | 677  | 314   | 991                                    | 677                     |
| Dispersion des cendres au jardin du souvenir  | 1 297  | 1 030   | 2 327                                  | 2 632                   |
| cérémonie de dispersion personnalisée   |  |   | 0                                      | 0                       |
| <b>Prestations du funérarium</b>  |  |   |  |                         |
| 24 premières heures en cellule réfrigérée, y compris l'admission                                  | 1 750  | 2 417   | 4 167                                  | 7 000                   |
| Par 24 heures supplémentaires en cellule réfrigérée   | 2 277  | 4 784   | 7 060                                  | 12 251                  |
| Présentation temporaire du corps en salon (forfait 3 jours pour des présentations d'1 à 4 heures) | 2 332  | 2 000   | 4 332                                  | 10 100                  |
| Présentation temporaire du corps en salon (une heure maximum)                                     | 627  | 758   | 1 385                                  | 5 184                   |
| Suppléments admission : nuit (à compter de 20h00 jusque 6H00), dimanche et jours fériés           |  | 470   | 470                                    | 1 998                   |
| Location laboratoire  | 2 206  | 2 436   | 4 642                                  | 5 264                   |
| <b>Chiffre d'affaires</b>   | <b>183 528</b>                                 | <b>214 957</b>                                    | <b>398 485</b>                         | <b>375 357</b>          |
| <b>Produits d'exploitation</b>  |  |   |  |                         |
|   | 183 528  | 214 957   | 398 485                                | 375 357                 |
| 0   |  |   |  |                         |
| <b>Achats</b>   |  |   |  |                         |
|   | 25 468   | 19 076  | 44 544                                 | 53 158                  |
| Fournitures diverses et administratives   | 1 486  | 760   | 2 246                                  | 1 061                   |
| Fluides (eau)   | 1 366  | 0   | 1 366                                  | 291                     |
| Fluides (gaz)   | 14 424   | 11 601  | 26 025                                 | 35 177                  |
| Fluides (électricité)   | 5 732  | 4 420   | 10 152                                 | 10 309                  |
| Consommables équipement de crémation  | 0  | 1 708   | 1 708                                  | 4 416                   |
| Autres achats courant   | 761  | 0   | 761                                    | 825                     |
| Vêtements de travail  | 1 699  | 587   | 2 286                                  | 1 080                   |
| <b>Services extérieurs</b>  |  |   |  |                         |
|   | 20 105   | 9 945   | 30 049                                 | 20 630                  |
| Entretien-maintenance, dont :   | 0  | 0   | 0                                      |                         |
| <i>Entretien-maintenance du bâtiment</i>  | 8 630  | 0   | 8 630                                  | 5 850                   |
| <i>Entretien-maintenance équipement de crémation et filtration</i>                                | 9 094  | 9 945   | 19 038                                 | 9 420                   |
| Contrôles techniques et réglementaires  | 797  | 0   | 797                                    | 3 860                   |
| Primes d'assurances   | 1 584  | 0   | 1 584                                  | 1 500                   |
| <b>Autres services extérieurs</b>   |  |   |  |                         |
|   | 2 901  | 1 241   | 4 142                                  | 7 904                   |
| Honoraires CAC et cabinet comptable   | 0  | 1 047   | 1 047                                  | 1 000                   |
| Publicité / communication   | 2 353  | 59  | 2 412                                  | 525                     |
| PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés)  | 60   | 59  | 120                                    | 144                     |
| Certifications ISO 14 001 & 50 001 & SGS  | 0  | 0   | 0                                      | 5 757                   |
| Traitement des déchets (DASRI)  | 0  | 0   | 0                                      | 40                      |
| Traitement des réactifs usagés ATI  | 0  | 0   | 0                                      | 240                     |
| Vidéosurveillance   | 88   | 75  | 163                                    | 108                     |
| Frais de déplacement et notes de frais  | 399  | 0   | 399                                    | 91                      |
| Autres charges  | 0  | -1  | -1                                     |                         |
| <b>Impôts et taxes</b>  |  |   |  |                         |
|   | 1 350  | 163   | 1 513                                  | 2 145                   |
| Cotisation Foncière des entreprises (CFE)   | 893  | 0   | 893                                    | 775                     |
| Taxe C3S  | 294  | 0   | 294                                    | 601                     |
| CVAE brute  | 150  | 163   | 313                                    | 713                     |
| Taxe additionnelle CCI  | 14   | 0   | 14                                     | 49                      |
| Frais assiette recouvrement   | 0  | 0   | 0                                      | 8                       |
| <b>Charges de personnel</b>   |  |   |  |                         |
|   | 25 648   | 55 008  | 80 656                                 | 68 977                  |
| Rémunération du personnel société dédiée  | 0  | 39 919  | 39 919                                 | 47 167                  |
| Rémunération du personnel OGF   | 18 386   | 0   | 18 386                                 |                         |
| Charges sociales  | 4 560  | 15 089  | 19 649                                 | 18 182                  |
| Primes  | 2 702  | 0   | 2 702                                  | 3 628                   |
| <b>Autres charges de gestion courante</b>   |  |   |  |                         |
|   | 68 665   | 77 875  | 146 540                                | 134 059                 |
| Redevance fixe  | 38 750   | 38 750  | 77 500                                 | 72 500                  |
| Redevance variable  | 14 682   | 17 196  | 31 878                                 | 30 029                  |
| Redevance complémentaire (clause de retour à meilleure fortune)                                   | 0  | 4 092   | 4 092                                  |                         |
| Frais de siège et frais de gestion  | 15 233   | 17 837  | 33 069                                 | 31 530                  |
| <b>Total charges d'exploitation (hors dotations et provisions)</b>                                | <b>144 136</b>                                 | <b>163 307</b>                                    | <b>307 443</b>                         | <b>286 873</b>          |
| Dotations aux amortissements  | 0  | 0   | 0                                      | 64 051                  |
| Provisions pour Gros entretien et Renouvellements   | 0  | 0   | 0                                      | 0                       |
| <b>Total charges d'exploitation</b>   | <b>144 136</b>                                 | <b>163 307</b>                                    | <b>307 443</b>                         | <b>350 924</b>          |
| Produits financiers   | 0  | 8   | 8                                      |                         |
| Charges financières   | 0  | 0   | 0                                      | 38 751                  |
| <b>Résultat courant avant impôts (RCAI)</b>   | <b>39 392</b>                                  | <b>51 659</b>                                     | <b>91 050</b>                          | <b>-14 317</b>          |
| Impôt sur les sociétés (IS)   | 10 175   | 12 915  | 23 090                                 | 0                       |
| Participation des salariés  | 0  | 0   | 0                                      |                         |
| <b>Résultat net</b>   | <b>29 217</b>                                  | <b>38 744</b>                                     | <b>67 960</b>                          | <b>-14 317</b>          |

### 3.2.3. 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.

De juillet à décembre 2024, le chiffre d'affaires s'élève à **398 485 €** pour **663 crémations** et **50 admissions facturées**.

| Répartition du CA                          | 2024<br>du 1 juillet au<br>30 septembre<br>OGF | 2024<br>du 1 octobre au<br>31 décembre<br>Filiale | 2024<br>du 1 juillet au<br>31 décembre | CEP Année 1<br>(6 mois) | Var. VA          | Var. %      |
|--|--|---|--|-------------------------|------------------|-------------|
| CA Crémation                               |  |   |  |                         |                  |             |
| - Crémation adultes                        | 162 369 €                                      | 190 750 €   | 353 119 €                              | 317 735 €               | 35 384 €         | 10%         |
| - Crémation enfants                        | 584 €  | 567 €   | 1 151 €                                | 1 560 €                 | -409 €           | -35%        |
| - Crémation d'exhumation d'un corps        | 1 090 €  | 1 635 €   | 2 725 €                                | 3 270 €                 | -545 €           | -20%        |
| - Crémation pièces anatomiques             | 1 538 €  | 549 €   | 2 087 €                                | 1 282 €                 | 805 €            | 39%         |
| <b>Sous-total CA Crémation</b>             | <b>165 580 €</b>                               | <b>193 502 €</b>                                  | <b>359 082 €</b>                       | <b>323 847 €</b>        | <b>35 235 €</b>  | <b>10%</b>  |
| CA Autres produits                         |  |   |  |                         |                  |             |
| - Dispersion de cendres                    | 1 297 €  | 1 030 €   | 2 327 €                                | 2 632 €                 | -305 €           | -13%        |
| - Location de la salle de cérémonie        | 4 470 €  | 4 934 €   | 9 404 €                                | 5 866 €                 | 3 538 €          | 38%         |
| - Cérémonie de recueillement personnalisée | 2 312 €  | 2 312 €   | 4 625 €                                | 540 €                   | 4 085 €          | 88%         |
| - Conservation temporaire d'urnes          | 677 €  | 314 €   | 991 €                                  | 677 €                   | 314 €            | 32%         |
| <b>Sous-total CA Autres produits</b>       | <b>8 756 €</b>                                 | <b>8 591 €</b>                                    | <b>17 346 €</b>                        | <b>9 714 €</b>          | <b>7 632 €</b>   | <b>44%</b>  |
| CA Maison funéraire                        |  |   |  |                         |                  |             |
| - Admissions Funérarium et autres          | 9 192 €  | 12 865 €  | 22 057 €                               | 41 796 €                | -19 740 €        | -89%        |
| <b>Sous-total CA Maison Funéraire</b>      | <b>9 192 €</b>                                 | <b>12 865 €</b>                                   | <b>22 057 €</b>                        | <b>41 796 €</b>         | <b>-19 740 €</b> | <b>-89%</b> |
| <b>CA Total</b>                            | <b>183 528 €</b>                               | <b>214 957 €</b>                                  | <b>398 485 €</b>                       | <b>375 357 €</b>        | <b>23 128 €</b>  | <b>6%</b>   |

Le total du volume de crémations facturées sur l'année est de 1 330 contre 1 339 crémations réalisées (tous types). 9 crémations n'étaient pas facturées au 31/12/2024.

#### Charges d'exploitation

##### Achats

##### Fournitures diverses et administratives

Ce poste pour le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 s'élève à **2 246 €** contre 1 061 € au CEP et comprend :

| En euros HT   | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre |            |              | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|---|----------------------------------|------------|--------------|-------------------------|
|   | OGF                              | Filiale    | Total        |                         |
| Achats divers fournitures (exploitation, informatique...) | 780                              | 0          | 780          |                         |
| Fournitures administratives (JPG, STACI)                  | 419                              | 395        | 814          | 1 061                   |
| Achats fournitures cafétéria, fontaine à eau...           | 277                              | 307        | 584          |                         |
| Maintenance imprimante + copies (RICOH)                   | 10                               | 57         | 67           |                         |
| <b>Total</b>  | <b>1 486</b>                     | <b>760</b> | <b>2 246</b> | <b>1 061</b>            |

##### Fluides (eau)

La consommation facturée correspond aux factures du crématorium. La facturation pour le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 s'élève à **1 366 €** soit **2,06 €** de coût par crémation (pour toutes les crémations du second semestre sous OGF puis Filiale).

| En euros HT                 | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre |         |       | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|-----------------------------|----------------------------------|---------|-------|-------------------------|
|                             | OGF                              | Filiale | Total |                         |
| Coût d'eau                  | 1 366                            | 0       | 1 366 | 291                     |
| Coût unitaire par crémation |                                  |         | 2,06  | 0,49                    |

La facture enregistrée sur OGF reprend tout le second semestre 2024. Au global, le prix à la crémation redescend fortement depuis la réparation de la fuite dont la source a été identifiée à l'automne 2024. La réparation n'a pu être effectuée qu'en février 2025 ce qui impactera encore un peu la charge sur l'année 2025.

### **Fluides (gaz)**

Le gaz facturé correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 ressort à **26 025 €**, soit un coût par crémation de **39,25 €**.

La facture de consommation de décembre 2025 n'avait pas été reçue au 31 décembre 2024. Elle sera comptabilisée dans les charges 2025.

| En euros HT                 | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre |         |        | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|-----------------------------|----------------------------------|---------|--------|-------------------------|
|                             | OGF                              | Filiale | Total  |                         |
| Coût de gaz                 | 14 424                           | 11 601  | 26 025 | 35 177                  |
| Coût unitaire par crémation | 47,29                            | 32,41   | 39,25  | 58,62                   |

| 2024    | juil.-24 | août.-24 | sept.-24 | oct.-24 | nov.-24 | déc.-24 | 2 <sup>nd</sup> semestre<br>2024 |
|---------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|----------------------------------|
| Gaz KWH | 50 256   | 47 217   | 47 393   | 52 366  | 61 706  | 59 590  | <b>318 528</b>                   |

### **Fluides (électricité)**

La facturation sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 s'élève à **10 152 €**, soit un coût par crémation de **15,31 €**.

| En euros HT                 | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre |         |        | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|-----------------------------|----------------------------------|---------|--------|-------------------------|
|                             | OGF                              | Filiale | Total  |                         |
| Coût de l'électricité       | 5 732                            | 4 420   | 10 152 | 10 309                  |
| Coût unitaire par crémation | 18,79                            | 12,35   | 15,31  | 17,18                   |

| 2024            | juil.-24 | août.-24 | sept.-24 | oct.-24 | nov.-24 | déc.-24 | 2 <sup>nd</sup> semestre<br>2024 |
|-----------------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|----------------------------------|
| Electricité KWH | 7 636    | 7 448    | 7 321    | 6 601   | 6 226   | 4 829   | <b>40 061</b>                    |

### **Consommables équipement de crémation**

Ce poste s'élève à **1 708 €** contre 4 416 € en CEP, soit une brosse en inox et une urne technique pour 2024.

### **Autres achats courants**

Ce poste sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 s'élève à **761 €** contre 825 € au CEP et comprend l'achat de pierres réfractaires (Wilibald Volsing)

### Vêtements de travail

Ce poste sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 s'élève à **2 286 €** contre 1 080 € au CEP.

| En euros HT |         |       | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|-------------|---------|-------|----------------------------------|-------------------------|
| OGF         | Filiale | Total |                                  |                         |
| 1 699       | 587     | 2 286 |                                  | 1 080                   |

### Services extérieurs

#### Entretien-maintenance du bâtiment

Le montant s'élève à **8 630 €** sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 contre 5 850 € au CEP.

| En euros HT                                 | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre |          |              | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|---|----------------------------------|----------|--------------|-------------------------|
|   | OGF                              | Filiale  | Total        |                         |
| Entretien locaux                            | 5 410                            | 0        | 5 410        |                         |
| Espaces verts                               | 1 826                            | 0        | 1 826        |                         |
| Ecofiltre                                   | 225                              | 0        | 225          |                         |
| Maintenance curative Réfrigération (SOMECL) | 340                              | 0        | 340          | 5 850                   |
| Maintenance curative Climatisation (SOMECL) | 290                              | 0        | 290          |                         |
| Maintenance Défibrillateur (D SECURITE)     | 369                              | 0        | 369          |                         |
| Maintenance curative Ventilation (SOMECL)   | 170                              | 0        | 170          |                         |
| <b>Total</b>                                | <b>8 630</b>                     | <b>0</b> | <b>8 630</b> | <b>5 850</b>            |

#### Entretien-maintenance équipement de crémation et filtration

Le montant représente la maintenance préventive et curative des équipements de crémation, il s'élève à **19 038 €** sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 contre 9 420 au CEP et comprend :

| En euros HT                                    | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre |              |               | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|--|----------------------------------|--------------|---------------|-------------------------|
|  | OGF                              | Filiale      | Total         |                         |
| Maintenance de l'équipement de crémation (ATI) | 8 896                            | 9 945        | 15 355        | 9 420                   |
| Maintenance curative Filtration (SOMECL)       | 198                              | 0            | 198           |                         |
| <b>Total</b>                                   | <b>9 094</b>                     | <b>9 945</b> | <b>19 038</b> | <b>9 420</b>            |

#### Contrôles techniques et réglementaires

Ce poste s'élève à **797 €** sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 contre 3 860 au CEP et comprend :

| En euros HT  | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre |          |            | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|--|----------------------------------|----------|------------|-------------------------|
|  | OGF                              | Filiale  | Total      |                         |
| Vérification installations crémation (BUREAU VERITAS EXPLOITATION) | 700                              | 0        | 700        | 3 860                   |
| Vérification table élévatrice                                      | 97                               | 0        | 97         |                         |
| <b>Total</b>   | <b>797</b>                       | <b>0</b> | <b>797</b> | <b>3 860</b>            |

#### Primes 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 **1 584 €** (3 167€ l'année) sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 contre 1 500 € au CEP.

### **Autres services extérieurs**

#### **Honoraires CAC et cabinet comptable**

Les honoraires du commissaire aux comptes s'élèvent à **1 047 €** sur le 2nd semestre 2024 contre 1 000 € au CEP.

#### **Publicité / communication**

Ce poste s'élève à **2 412 €** sur le 2nd semestre 2024 contre 525 € au CEP et comprend :

| En euros HT                                      | 2024<br>2 <sup>nd</sup> Semestre |           |              | CEP Année 1<br>(6 mois) |
|--|----------------------------------|-----------|--------------|-------------------------|
|  | OGF                              | Filiale   | Total        |                         |
| Accompagnement musical temps de mémoire          | 1 200                            | 0         | 1 200        |                         |
| Frais postaux                                    | 1 111                            | 0         | 1 111        |                         |
| Catalogues et imprimés publicitaires (COME BACK) | 0                                | 59        | 59           | 525                     |
| Cartes de visite (COME BACK)                     | 42                               | 0         | 42           |                         |
| <b>Total</b>                                     | <b>2 353</b>                     | <b>59</b> | <b>2 412</b> | <b>525</b>              |

#### **PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés)**

Ce poste s'élève à **120 €** sur le 2nd semestre 2024 contre 144 € au CEP.

#### **Vidéosurveillance**

Ce poste s'élève à **163 €** (Abonnement de surveillance à distance des locaux par la Société FIDUCIAL) sur le 2nd semestre 2024 contre 108 € au CEP.

#### **Frais de déplacement et notes de frais**

Ce poste regroupe les remboursements des notes de frais de déplacement du personnel du centre funéraire. Ce poste s'élève à **399 €** sur le 2nd semestre 2024 contre 91 € au CEP.

#### **Impôts et taxes**

Les impôts et taxes s'élèvent au global à **1 513 €** sur le 2nd semestre 2024 contre 2 145 € au CEP.

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

##### 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 **893 €** sur 2024 contre 775 € au CEP.
- La CVAE a été appliquée en retenant le taux de 0.28% et s'élève à **315 €** contre 713 € au CEP.

##### 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 **294 €** contre 601 € au CEP.

##### Taxe additionnelle CCI :

La taxe additionnelle est de 9.23% de la valeur ajoutée du crématorium soit **14 €** contre 49 € au CEP.

#### **Charges de personnel**

Les salaires et charges sociales s'élèvent en 2024 à **80 656 €** sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 contre 68 977 € au CEP.

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

Le montant correspond aux salaires et charges sociales du personnel d'exécution ayant travaillé au centre funéraire en 2024. Ce montant comprend également une quote-part du directeur du secteur opérationnel à hauteur de près de 20% de son temps (très forte implication dans la période de renouvellement du contrat) 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 |
|------|--------------------|---------------|------------|---------------|----------|
| 2024 | 1 363              | 1 433         | 20 502     | 3 949         | 24 451   |

hors participation

|      | Polyvalence entrante |            |               |          | Polyvalence sortante |            |               |          |
|------|----------------------|------------|---------------|----------|----------------------|------------|---------------|----------|
|      | Heures Travaillées   | Total Brut | Total Charges | Total MS | Heures Travaillées   | Total Brut | Total Charges | Total MS |
| 2024 | 772                  | 14 868     | 5 391         | 20 260   |                      |            |               |          |

hors participation

**ENCADREMENT**

|      | Heures Travaillées | Total Brut | Total Charges | Total MS |
|------|--------------------|------------|---------------|----------|
| 2024 | 840                | 22 934     | 10 308        | 33 243   |

hors participation

**Autres charges de gestion courante**

**Redevance fixe et frais de contrôle**

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 **77 500 €** sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024 (38 750 € sur OGF et de même sur Filiale) contre 72 500 € au CEP.

Soit :

**Redevance fixe** : 145 000 € annuels, soit 72 500 € pour la période juillet-décembre 2024

**Frais de contrôle** : 10 000 € annuels, soit 5 000 € pour la période juillet-décembre 2024

**Redevance variable**

En contrepartie de l'usage des installations, une redevance est versée à la CAVBS. En 2024, cette redevance correspond à 8 % du chiffre d'affaires réalisé.

Elle est calculée à partir du montant du CA du 2<sup>nd</sup> semestre 2024 et se porte à **31 878 €** contre 30 029 € au CEP :

- OGF : 183 528 € \* 8 % = **14 682 €**
- Filiale : 214 957 € \* 8 % = **17 196 €**

**Redevance complémentaire (clause de retour à meilleure fortune)**

Ce poste s'élève à **4 092 €** sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024. Le montant déterminé en fin d'année a été imputé sur la Filiale.

- Détail du calcul :

Chiffre d'affaires réel du second semestre = 398 485 euros

Chiffre d'affaires prévisionnel du second semestre = 375 357 euros

Différence = 398 485 – 375 357 = 23 128 euros

Intéressement contractuel de 15% sur la différence = 23 128 \* 15% = **3 469 euros**.

- Surprovision comptable au 31/12/2024 (erreur de calcul) = **623 euros**

Total redevance complémentaire enregistrée au compte de la société dédiée au 31/12/2024 = 3 469 + 623 = **4 092 €**

### **Frais de siège**

Ces frais qui s'élèvent à **33 069 €** sur le 2nd semestre 2024 contre 31 530 au CEP couvrent l'assistance administrative assurée par les différents services du groupe OGF en matière de comptabilité, finance, ressources humaines, informatique, facturation clients, gestion des achats, juridique.

Pour 2024, ils ont été estimés et plafonnés forfaitairement à **8,3%** des produits d'exploitation contre 8,4% au CEP. Il s'agit du taux retenu pour l'établissement des comptes de l'ensemble des crématoriums gérés par OGF.

#### **Frais de siège 2024**

| Année civile   | Réel 2022<br>en milliers d'euros | Réel 2023<br>en milliers d'euros | Réel 2024<br>en milliers d'euros | Evol 2023/2024<br>en milliers d'euros | Evol 2023/2024<br>en % |
|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| <b>CA Groupe</b>   | 633 216 K€                       | 630 443 K€                       | <b>629 832 K€</b>                | <b>-611 K€</b>                        | -0.10%                 |
| <b>Coûts siège retenus pour calcul (1)</b>                       | 53 263 K€                        | 52 592 K€                        | <b>52 408 K€</b>                 | <b>-184 K€</b>                        | -0.35%                 |
| <b>Pourcentage théorique</b>                                     | 8.41%                            | 8.34%                            | <b>8.32%</b>                     |                                       | 0.02%                  |
| <b>Pourcentage effectivement retenu pour rapports d'activité</b> | <b>8.40%</b>                     | <b>8.30%</b>                     | <b>8.30%</b>                     |                                       | 0.00%                  |

(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.

### **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.

Il n'y a pas eu d'investissements comptabilisés au titre du second semestre 2024.

### **Produits financiers et charges financières**

Produits :

Ce poste s'élève à **8 €** sur le 2nd semestre 2024 sur la Filiale.

Charges :

Le charges financières relatives aux investissements du nouveau contrat n'ont pas été valorisées sur l'exercice 2024.

### **Impôts sur les sociétés**

Le taux d'imposition pour l'année 2024 sur OGF est de 25.83 % et sur la Filiale de 25% et ne s'applique qu'en cas de résultat positif.

## **3.3. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS**

### **3.3.1. Etat de variation de patrimoine**

Les acquisitions sur le 2nd semestre 2024 s'élève à **0 €**.

## 4. PERSPECTIVES 2025-2026

### Réservations en ligne :

Le groupe OGF va ouvrir son planning de réservation directement en ligne aux opérateurs funéraires afin de faciliter les flux vers le site.

### Rénovation du crématorium :

Après la phase administrative le crématorium pourra entrer dans la phase des travaux prévus au contrat.

ANNEXE 1 : 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](http://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](http://www.fr.sgs.com/certification)  
SAS au capital de 200 000 € - RCS Créteil 403 293 103 - APE 7120B

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

