



# Rapport **d'activité** 2023

# Sommaire

1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	3
1.1. Les caractéristiques générales de la délégation de service public	3
1.1.1. Objet et étendue de la délégation	3
1.1.2. Autorité délégante	3
1.1.3. Déléguataire	3
1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants	3
1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat	3
1.2. Les caractéristiques intrinsèques du service	4
1.2.1. Les services fournis	4
1.2.2. Les installations	4
1.2.3. Le partage des charges entre le déléguataire et le délégant	4
1.2.4. Les horaires d'ouverture	4
1.2.5. Les moyens en personnel	5
1.2.6. La formation	5
2. L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	6
2.1. Evolution de la mortalité en France	6
2.2. Analyse du registre des crémations	8
2.2.1. Evolution du nombre annuel de crémations	8
2.2.2. Evolution mensuelle du nombre de crémations	9
2.2.3. Origine des défunts par lieu de domicile	10
2.2.4. Fréquentation de la salle de cérémonies	11
2.3. Autres indicateurs de qualité	11
2.3.1. Le Temps de mémoire	11
2.3.2. Enquête de satisfaction Init	12
2.3.3. La nouvelle démarche relationnelle d'OGF vis-à-vis des familles	12
2.3.4. Les indicateurs de satisfaction Critizr (Goodays)	12
2.3.5. La note NPS (Net Promoter Score), la recommandation client	14
2.4. La visibilité WEB	15
2.4.1. Les recherches sur Google	15
2.4.2. La e-réputation sur internet	15
2.5. La communication du crématorium	16
2.5.1. Les plaquettes de communication	16
2.5.2. Engagements financiers	17
3. ANALYSE FINANCIERE DE L'ACTIVITE	18
3.1. présentation du Compte de résultat	18
3.1.1. Les règles comptables	18
3.1.2. Compte de résultat	18
3.1.3. Commentaires du compte de résultat	20
3.2. Le compte rendu financier	28
3.2.1. Les tarifs des prestations du service public	28
3.2.2. La révision des tarifs	28
4. PERSPECTIVES 2024	29

# 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 construction d'un crématorium et la fourniture des équipements qui y sont associés,
- La gestion et l'exploitation du crématorium.

### 1.1.2. Autorité délégante

La ville de Bergerac.

### 1.1.3. Déléataire

Société Crématiste Bergeracoise puis OGF suite à la signature de l'avenant n°1 le 26 juin 2018

### 1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants

Président : M. Alain COTTET

Directeur délégué : M. Didier HEREAU

Directrice de secteur opérationnel : M. Patrice TALAZAC

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

Convention de délégation de service public d'une durée de 25 ans à compter de la signature du contrat, soit au 30 décembre 2010. Le contrat s'achève ainsi au 31 décembre 2035.

## 1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

### 1.2.1. Les services fournis

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

- La réception des cercueils,
- L'accueil des familles,
- L'organisation des cérémonies à la demande des familles,
- La vérification du dossier administratif de crémation et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans le four,
- La crémation des cercueils,
- La pulvérisation des cendres,
- La dispersion,
- La crémation des restes mortels provenant de corps exhumés,
- L'élimination de pièces anatomiques en dehors des heures d'ouverture au public,

### 1.2.2. Les installations

Le crématorium comprend :

- Un local d'accueil,
- Une salle de cérémonie d'une capacité d'accueil de 100 personnes assises et permettant le déroulement de toutes les cérémonies funéraires, quelles que soient les opinions religieuses ou philosophiques,
- Une salle de visualisation de l'introduction du cercueil dans le four, directement et par vidéo,
- Une salle avec les équipements de crémation,
- Des sanitaires réservés au public,
- Des locaux annexes techniques,
- Un local pour le personnel du crématorium,
- Un local pour l'officiant et le matériel de sonorisation,
- Des locaux pour le personnel municipal chargé de l'entretien du parc cinéraire,
- Un Jardin du Souvenir créé par la Ville.

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

Les charges sont supportées en totalité par le délégataire.

### 1.2.4. Les horaires d'ouverture

Le crématorium est ouvert du lundi au samedi, de 8h30 à 18h00.

Les cérémonies et crémations sont planifiées aux horaires suivants :

Horaires des cérémonies	Horaires des introductions
8h45	9h15
10h15	10h45
11h45	12h15
13h15	13h45
14h45	15h15
16h15	16h45

#### 1.2.5. Les moyens en personnel

L'équipe du crématorium est composée de trois personnes dont l'une est responsable du crématorium affectées à 100% au site :

Leurs missions quotidiennes concernent :

- L'accueil des familles,
- L'accueil des entreprises de Pompes Funèbres mandatées par les familles,
- La réalisation de cérémonie de recueillement,
- La réalisation des crémations,
- L'entretien des installations techniques,
- La tenue des registres de crémations et contrôles administratifs,
- Les prises d'ordres pour le crématorium,
- La tenue du planning de crémation et accueil téléphonique.

L'encadrement est assuré par Monsieur Patrice TALAZAC, Directeur de Secteur Opérationnel.

#### 1.2.6. La formation

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

- La législation sur la crémation et ses évolutions récentes concernant le traitement des pièces anatomiques notamment,
- Les procédures internes en matière de gestion des crématoriums,
- Les vérifications administratives des dossiers de crémation,
- L'accueil des familles, la remise de l'urne et la dispersion des cendres,
- Les rappels théoriques et pratiques liés à la technologie des équipements de crémation de crémation,
- 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.

## 2. L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

### 2.1. EVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE

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

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

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

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

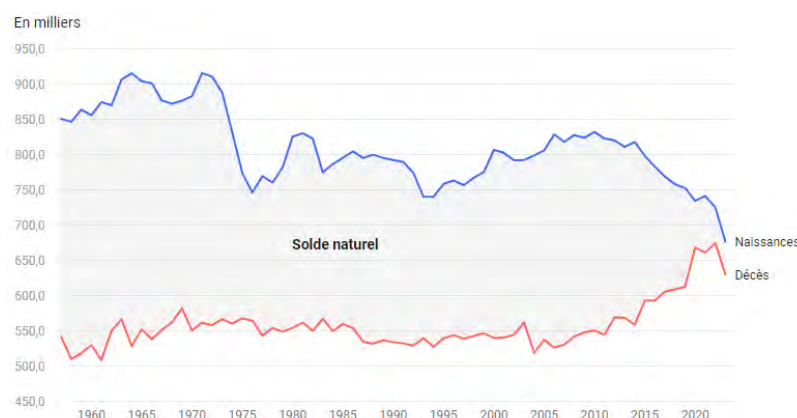
L'espérance de vie à la naissance est de 85,7 ans pour les femmes et 80,0 ans pour les hommes. Elle dépasse ainsi les niveaux de 2019, avant Covid.

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

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

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

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



Données provisoires pour l'année 2023.

Lecture : En 2022, en France, 725 997 bébés sont nés et 675 122 personnes sont décédées.

Champ : France hors Mayotte jusqu'en 2013 et France à partir de 2014.

#### Fortes baisse de la mortalité en 2023

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

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

Avec l'arrivée des générations du baby-boom à des âges de forte mortalité, le nombre de décès a tendance à augmenter plus vite sur les dix dernières années (+0,7 % par an en moyenne entre 2004 et 2014, puis +1,9 %

entre 2014 et 2019). L'augmentation de la mortalité a cependant été sans commune mesure en 2020 du fait des pics de mortalité lors des deux premières vagues de la pandémie et les décès sont restés à un niveau élevé en 2021 et 2022.

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

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

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

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

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

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

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

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

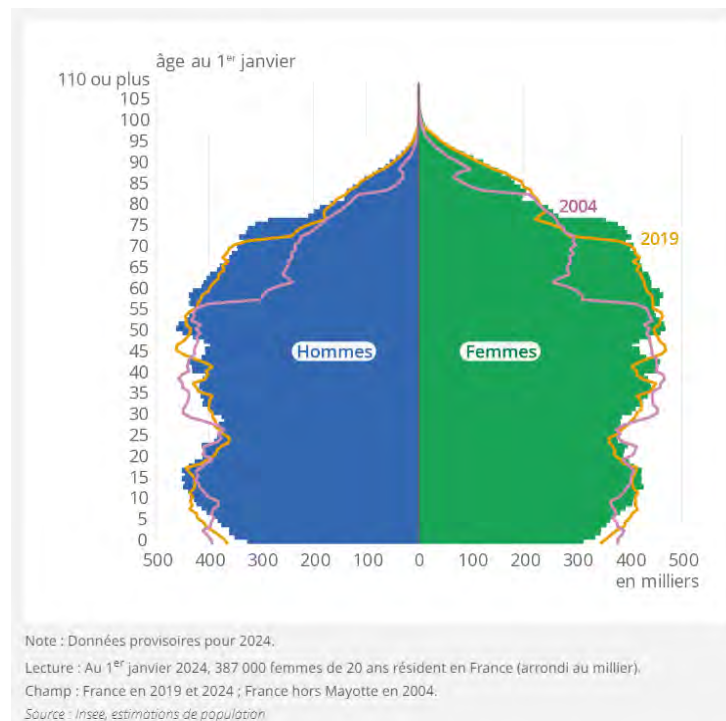
Cette proportion augmente depuis plus de trente ans et le vieillissement de la population s'accélère depuis le milieu des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des générations nombreuses du baby-boom dont les plus anciennes auront 78 ans en 2024.

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

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

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

Source : INSEE [Bilan démographique 2023](#)



## 2.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS

### 2.2.1. Evolution du nombre annuel de crémations

Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2016	717	-
2017	812	13.2%
2018	807	-0.6%
2019	788	-2.4%
2020	824	4.6%
2021	549	-33.4%
2022	1049	91.1%
2023	980	-6.6%

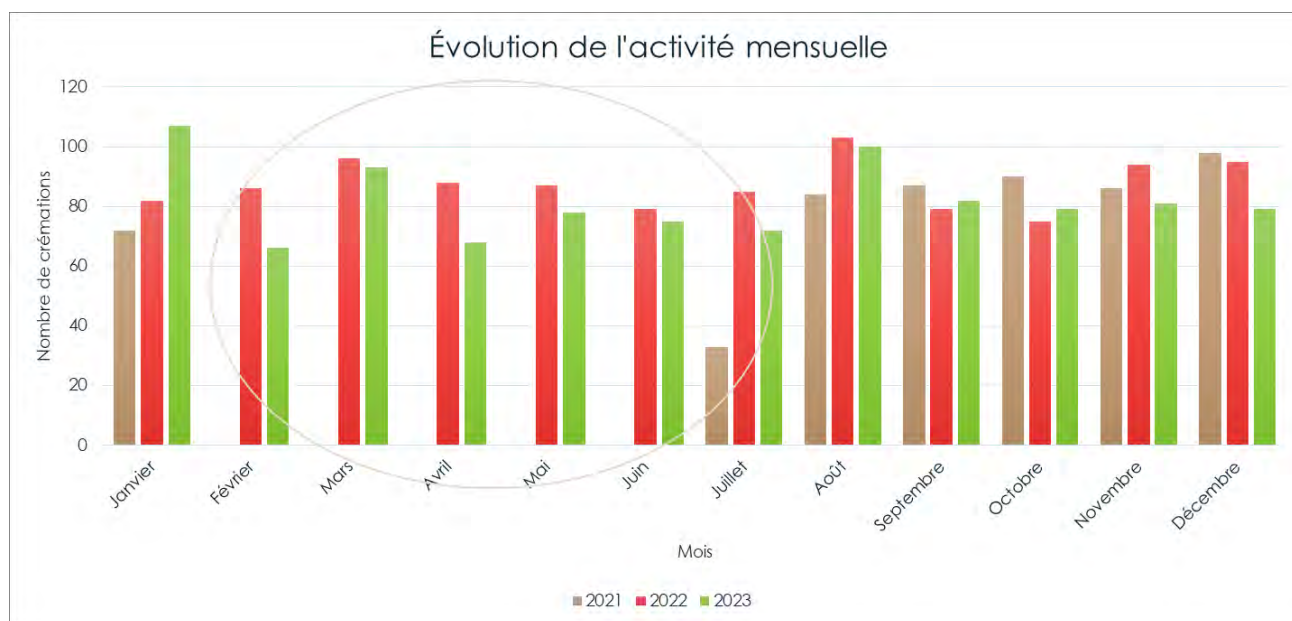
Répartition par types de crémation	
Prestations	2023
Adultes	972
Enfants de moins d'un an	4
Enfant entre 1 et 12 ans	0
Sous-total	976
Exhumations de grand format	1
Exhumations de petit format	3
Sous-total	980
Pièces anatomiques	1
<b>TOTAL</b>	<b>981</b>



2.2.2. Evolution mensuelle du nombre de crémations

Rappel année 2021 : Arrêt du site de février à mi-juillet lors du remplacement de l'appareil de crémation et de filtration.

Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)						
Mois	2021		2022		2023	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	72	72	82	82	107	107
Février	0	72	86	168	66	173
Mars	0	72	96	264	93	266
Avril	0	72	88	352	68	334
Mai	0	72	87	439	78	412
Juin	0	72	79	518	75	487
Juillet	33	105	85	603	72	559
Août	84	189	103	706	100	659
Septembre	87	276	79	785	82	741
Octobre	90	366	75	860	79	820
Novembre	86	452	94	954	81	901
Décembre	98	550	95	1049	79	980
<b>TOTAL</b>		<b>550</b>		<b>1049</b>		<b>980</b>



### 2.2.3. Origine des défunts par lieu de domicile

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (Hors pièces anatomiques)		
Origine	2023	Nombre de défunts
BERGERAC	21.0%	206
MUSSIDAN	3.2%	31
MONTPON MENESTEROL	2.7%	26
PRIGONRIEUX	2.7%	26
LALINDE	2.1%	21
LA FORCE	2.1%	21
PINEUILH	2.0%	20
EYMET	2.0%	20
PORT SAINTE FOY ET PONCHAPT	1.7%	17
BEAUMONTOIS EN PERIGORD	1.7%	17
LE BUISSON DE CADOUIN	1.7%	17
SAINTE FOY LA GRANDE	1.4%	14
SIGOULES	1.4%	14
VILLEREAL	1.4%	14
CASTILLONNES	1.3%	13
LE BUGUE	1.2%	12
SAINTE MEDARD DE MUSSIDAN	1.2%	12
ISSIGEAC	1.2%	12
PAYS DE BELVES	1.1%	11
SAINTE CYPRIEN	1.1%	11
CREYSSE	1.1%	11
NEUVIC	1.0%	10
SAINTE ANTOINE DE BREUILH	0.9%	9
LE FLEIX	0.9%	9
SAINTE AVIT SAINTE NAZAIRE	0.8%	8
SOURZAC	0.7%	7
LAMONZIE SAINTE MARTIN	0.7%	7
COURS DE PILE	0.7%	7
COUX ET BIGAROCHE MOUZENS	0.7%	7
VILLEFRANCHE DU PERIGORD	0.6%	6
SAINTE PIERRE D EYRAUD	0.6%	6
SAINTE ASTIER	0.5%	5
LAMOTHE MONTRAVEL	0.5%	5
SAINTE MEARD DE GURCON	0.5%	5
COUZE ET SAINTE FRONT	0.5%	5
LEMBRAS	0.5%	5
MOULEYDIER	0.5%	5
Autres communes	33.5%	328
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>980</b>

#### 2.2.4. Fréquentation de la salle de cérémonies

La salle de cérémonies est systématiquement mise à la disposition de toutes les familles qui accompagnent les défunts.

Si les familles souhaitent une cérémonie d'adieu personnalisée, cette dernière est alors assurée par le maître de cérémonie de l'entreprise funéraire choisie par les familles ou directement par le personnel du crématorium formé à cet effet.

Dans ce cas, le personnel du crématorium se charge de l'accueil et de la mise à disposition de la salle de cérémonies et du matériel de sonorisation.

### 2.3. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

#### 2.3.1. Le Temps de mémoire

Cette journée de recueillement s'est déroulée le 2 décembre 2023, ce n'est pas moins de soixante-dix personnes se sont réunies pour un temps de mémoire.

Ce fut un moment intimiste accompagné de musique et de texte sur le thème de l'amour, à la fin de la cérémonie l'ensemble des proches des défunts ont été invité à déposer une bougie en hommage à leur mémoire.

La dernière chanson a été interprétée par Mme Claudine GOUDEAU (LA TENDRESSE de BOURVIL) chanson qui a été reprise en cœur par l'assistance.

Mme GOUDEAU avait accompagné son époux au crématorium durant l'année.



### 2.3.2. Enquête de satisfaction Init

Jusqu'au 1<sup>er</sup> premier trimestre 2023, la société INIT a évalué la satisfaction des usagers du crématorium, par le biais des enquêtes de satisfaction auxquelles les familles ont répondu par voie postale.

La restitution du 1<sup>er</sup> trimestre 2023 des résultats du crématorium est présentée ci-après :



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

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

### 2.3.4. Les indicateurs de satisfaction Critizr (Gooddays)


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

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

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

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

## Le questionnaire de satisfaction Famille dématérialisé

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

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

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

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

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

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

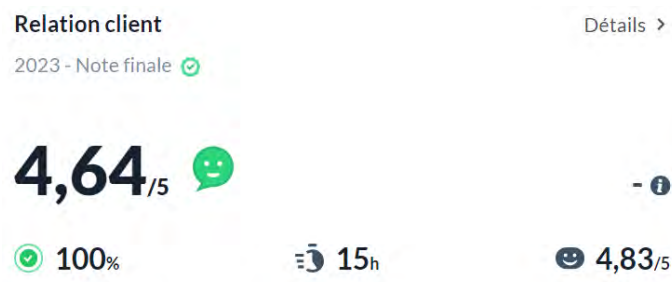


Ci-dessous la restitution des principaux indicateurs de satisfaction des familles au travers de plusieurs critères :

#### 2.3.4.1. La note de relation client

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

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



#### 2.3.4.2. La note de satisfaction client

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

##### Satisfaction client 📅



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

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

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

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

##### NPS 📅

Détails >

**93**

- i

28 participations



## 2.4. LA VISIBILITE WEB

### 2.4.1. Les recherches sur Google

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

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

Intéractions Google 2023	Crématorium de Bergerac
Recherche Google - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un mobile	6 248
Recherche Google - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un ordinateur	2 124
Google Maps - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un mobile	2 486
Google Maps - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un ordinateur	433
Appels : Nombre d'interactions avec le bouton "Appeler" de votre fiche d'établissement	394
Itinéraire : Nombre de demandes d'itinéraire effectuées depuis votre fiche d'établissement	2 798

### 2.4.2. La e-réputation sur internet

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

La traduction concrète de cette e-réputation est la note Google de l'établissement ainsi que le suivi des avis donné par le public sur internet. Une note trop peu élevée ou des avis parfois malveillants peuvent fausser une réputation et affecter les collaborateurs de l'établissement.

Il faut en moyenne 4 avis positifs pour faire équilibre à un seul avis négatif.

OGF ne peut empêcher de faire apparaître sur la fiche du crématorium des avis et notes déposés par directement par des internautes, aussi bons ou mauvais soient-ils. En revanche, OGF s'appuie sur les avis véritables des familles ayant répondu aux questionnaires de satisfaction dématérialisés et leur propose d'en publier le résultat sur Google.

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

**E-réputation Google** 📅

au 9 mai 2024



**4,5** /5

## 2.5. LA COMMUNICATION DU CRÉMATORIUM

### 2.5.1. 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.

#### 2.5.1.1. Conformité des installations du crématorium

Concernant l'attestation de conformité, elle nous sera prochainement délivrée suite au remplacement de l'ancien appareil de crémation arrivé en fin de vie en janvier 2022.

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

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

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

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

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





Rejets atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
28/04/2022	2	27/04/2024	En cours de planification

Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
07/06/2022	2	06/06/2024	En cours de planification

Conformité du bâtiment			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
07/03/2022	6	06/03/2028	En cours de planification

#### 2.5.1.2. Travaux d'entretien du crématorium

Les travaux d'entretien des équipements de crémation sont dorénavant assurés par la société Facultative Technologies.

Ce contrat garantit deux visites annuelles préventives toutes les 500 crémations lors desquelles sont effectués le contrôle général de l'installation, le réglage du matériel et le nettoyage des équipements de crémation. Afin d'assurer la continuité du service public, le crématorium bénéficie également d'une assistance téléphonique permanente permettant de pallier rapidement les principales difficultés rencontrées au cours de l'exploitation des équipements de crémation.

#### 2.5.1.3. Programme contractuel d'investissements

Des travaux de renouvellement de la pompe de relevage a été effectué pour un montant de 5 225 €.

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

Les biens de retour sont ceux renseignés dans le tableau des immobilisations et des amortissements.

#### 2.5.2. Engagements financiers

Conformément à l'article 53 de la convention de délégation, une caution a été déposée.

## 3. ANALYSE FINANCIERE DE L'ACTIVITE

### 3.1. PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT

#### 3.1.1. Les règles comptables

Par convergence du plan comptable général français avec les normes comptables IFRS, un nouveau plan comptable doit être appliqué par les entreprises à partir des exercices ouverts le 1er janvier 2005. Les méthodes de comptabilisation, notamment des amortissements et des provisions sont les suivantes :

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

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

#### 3.1.2. Compte de résultat

Le compte de résultat est présenté en euros hors taxes.

en euros hors taxes	2022	% du CA	2023	% du CA	Variation	Var %
Nombre crémations (dont exhumations)	1 049		980		-69	-6.6%
Nombre crémations (PAOH)	2		1		-1	-50.0%
Nombre de dispersions						
Nombre de locations de la salle de cérémonie	2		2		0	0.0%
Chiffre d'affaires						
Crémation	644 151 €	99.8%	721 722 €	99.9%	77 571 €	12.0%
Autres cremations	617 €	0.1%	370 €	0.1%	-247 €	-40.0%
Dispersion						
Jardin du Souvenir						
Salle de Cérémonie	365 €	0.1%	438 €	0.1%	73 €	20.0%
Conservation d'urne						
Vente de reliquaires PAOH						
Autres CA	247 €	0.0%		0.0%	-247 €	-100.0%
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>645 380 €</b>	<b>100.0%</b>	<b>722 530 €</b>	<b>100.0%</b>	<b>77 151 €</b>	<b>12.0%</b>

Fournitures et consommables	<b>24 879 €</b>	3.9%	<b>48 490 €</b>	6.7%	<b>23 611 €</b>	94.9%
Eau	129 €	0.0%	345 €	0.0%	216 €	167.3%
Gaz	13 355 €	2.1%	29 752 €	4.1%	16 397 €	122.8%
Electricité	7 805 €	1.2%	13 261 €	1.8%	5 456 €	69.9%
Fournitures entretien	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Fournitures administratives	766 €	0.1%	1 369 €	0.2%	603 €	78.7%
Achats Fournitures exploitation	2 824 €	0.4%	3 763 €	0.5%	939 €	33.3%
<b>Services extérieurs</b>	<b>11 711 €</b>	1.8%	<b>11 904 €</b>	1.6%	<b>194 €</b>	1.7%
Sous traitance	445 €	0.1%	0 €	0.0%	-445 €	-100.0%
Location mobilières	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Autres locations	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Equipements opérateurs crématorium	299 €	0.0%	0 €	0.0%	-299 €	-100.0%
Entretien Rep. Vetements	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Entretien des équipements de crémation et filtrations	896 €	0.1%	8 121 €	1.1%	7 225 €	806.4%
Contrôles techniques	7 821 €	1.2%	1 324 €	0.2%	-6 496 €	-83.1%
Assurances	2 251 €	0.3%	2 459 €	0.3%	208 €	9.3%
Assurances véhicules	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Etudes et recherches	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Documentation	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
<b>Autres services extérieurs</b>	<b>68 282 €</b>	10.5%	<b>82 124 €</b>	11.3%	<b>13 842 €</b>	20.3%
Entretien des locaux et espaces verts	10 491 €	1.6%	19 891 €	2.8%	9 400 €	89.6%
Intérim	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Honoraires (CAC,...)	286 €	0.0%	0 €	0.0%	-286 €	-100.0%
Frais actes hors contentieux	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
frais de siège	54 212 €	8.4%	59 970 €	8.3%	5 758 €	10.6%
Publicité	0 €	0.0%	77 €	0.0%	77 €	
Transport sur achat	461 €	0.1%	0 €	0.0%	-461 €	-100.0%
Déplacements, missions, réceptions	523 €	0.1%	458 €	0.1%	-65 €	-12.5%
Frais postaux et télécoms	1 474 €	0.2%	1 376 €	0.2%	-98 €	-6.6%
Frais de banques	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Cotisations professionnelles et Divers	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Redevances	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Autres charges	835 €	0.1%	352 €	0.0%	-482 €	-57.8%
Impôts et taxes	<b>13 315 €</b>	2.1%	<b>11 300 €</b>	1.6%	<b>-2 014 €</b>	-15.1%
Taxe foncière	5 572 €	0.9%	5 489 €	0.8%	-83 €	-1.5%
CFE	2 474 €	0.4%	2 565 €	0.4%	91 €	3.7%
CVAE	4 236 €	0.7%	2 091 €	0.3%	-2 145 €	-50.6%
ORGANIC	1 033 €	0.2%	1 156 €	0.2%	123 €	12.0%
Autres Impôts & Taxes		0.0%		0.0%	0 €	
<b>Charges de personnel</b>	<b>109 337 €</b>	16.9%	<b>146 783 €</b>	20.3%	<b>37 446 €</b>	34.2%
Personnel (refacturations intragroupe)						
Rémunération du personnel	81 632 €	12.6%	107 098 €	14.8%	25 466 €	31.2%
Charges sociales	27 705 €	4.3%	39 685 €	5.5%	11 980 €	43.2%
Subvention d'exploitation reçue	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
<b>Autres charges de gestion courante</b>	<b>0 €</b>	0.0%	<b>3 €</b>	0.0%	<b>3 €</b>	
Perte sur créances clients	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Perte sur écart de règlements	0 €	0.0%	3 €	0.0%	3 €	
<b>Intérêts et charges assimilées</b>	<b>0 €</b>	0.0%	<b>0 €</b>	0.0%	<b>0 €</b>	
Intérêts sur emprunts et dettes	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Intérêts des comptes courants associés et intérêts bancaires	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Produits financiers	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
<b>Charges et Produits Exceptionnels</b>	<b>0 €</b>	0.0%	<b>0 €</b>	0.0%	<b>0 €</b>	
Amortissements de caducité	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Charges Exceptionnelles	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Produits Exceptionnels	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
<b>Dotations amort. et prov.</b>	<b>100 584 €</b>	15.6%	<b>100 453 €</b>	13.9%	<b>-131 €</b>	-0.1%
Amortissements de caducité	0 €	0.0%	0 €	0.0%	0 €	
Amortissements	100 584 €	15.6%	100 453 €	13.9%	-131 €	-0.1%
		0.0%		0.0%	0 €	
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>328 107 €</b>	50.8%	<b>401 058 €</b>	55.5%	<b>72 951 €</b>	22.2%
<b>RESULTAT</b>	<b>317 273 €</b>	49.2%	<b>321 472 €</b>	44.5%	<b>4 200 €</b>	1.3%
Impôts sur les sociétés	79 318 €	12.3%	83 036 €	11.5%	3 718 €	4.7%
<b>RESULTAT après IS</b>	<b>237 954 €</b>	36.9%	<b>238 436 €</b>	33.0%	<b>481 €</b>	0.2%

### 3.1.3. Commentaires du compte de résultat

#### 3.1.3.1. **Chiffre d'affaires**

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

Le chiffre d'affaires total augmente de 12 % en passant de 645 380 € en 2022 à 722 **530 €** en 2023.

En 2023, le chiffre d'affaires global s'élève 722 **530 €** pour 981 crémations réalisées contre 645 380 € pour 1 051 crémations réalisées en N-1, soit une augmentation de 12 %.

Les crémations sont réparties de la manière suivante :

	2022	2023
Crémation adultes/enfants (dont exhumation)	1 049	980
Nombre crémation (PAOH)	2	1
<b>Total</b>	<b>1 051</b>	<b>981</b>

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

En euros HT	2022	2023
Crémation	644 151 €	721 722 €
Autres crémation	617 €	370 €
Autres CA	612 €	438 €
<b>Total</b>	<b>645 380 €</b>	<b>722 530 €</b>

En 2023, nous dénombrons 981 crémations réalisées pour 981 facturées.

#### 3.1.3.2. **Charges d'exploitation**

- Eau

Le coût total de l'eau pour l'année ressort à **345 €**, soit 0,35 € coût par crémation.

En euros HT	2022	2023
Coût d'eau	129 €	345 €
Coût unitaire par crémation	0,12 €	0,35 €

- Gaz

La consommation renseignée correspond aux factures de gaz du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année ressort à **29 752 €**, soit 30,36 € coût par crémation.

En euros HT	2022	2023
Coût du gaz	13 355 €	29 752 €
Coût unitaire par crémation	12,73 €	30,36 €

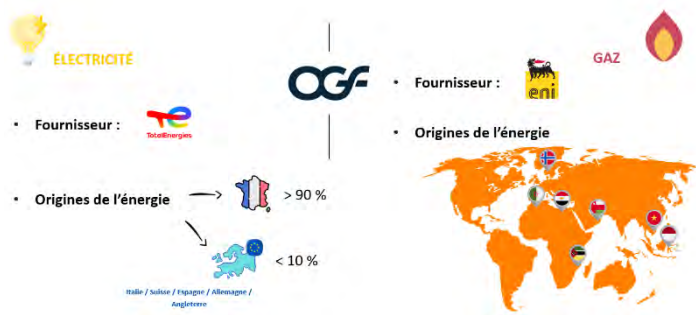
Électricité

La consommation renseignée correspond aux factures d'électricité et s'élève à **13 261 €** en 2023 soit un coût par crémation de 13,53 €.

En euros HT	2022	2023
Coût de l'électricité	7 805 €	13 261 €
Coût unitaire par crémation	7,44 €	13,53 €

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

Au plus fort de la panique énergétique qui s'était emparée des marchés dès mars 2022 suite au début de la guerre en Ukraine, et sans augurer du possible embrasement ou de la stabilisation du conflit et des marchés, le groupe OGF s'était engagé à garantir des prix stables à ses clients pour les années 2023 et 2024. OGF avait fait le choix de fournisseurs d'énergie incontournables sur le marché afin d'avoir l'assurance de circuits d'approvisionnement sécurisés et de sources non russes.

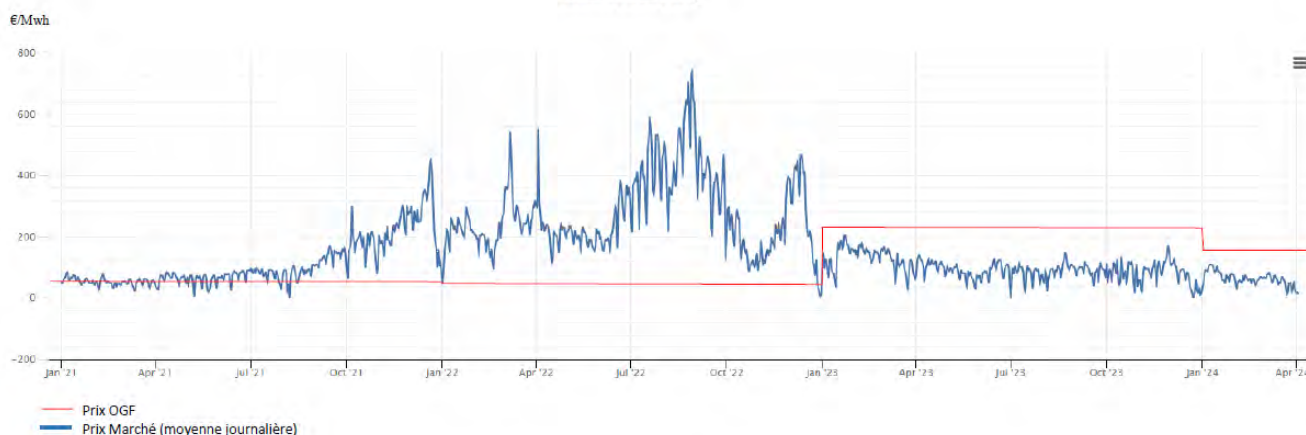


Evolution des tarifs du mégawattheure (Mwh) de Gaz et Electricité de 2021 à début 2024. Ci-dessous le comparatif entre les prix du marché et les prix OGF. La ligne bleue reprend le prix moyen journalier sur le marché. La ligne rouge reprend le prix contractualisé par OGF auprès de ses fournisseurs (ENI pour le Gaz, TOTAL ENERGIES pour l'Electricité).

La grandeur de l'écart entre les 2 lignes représente la valorisation journalière de l'avantage ou du désavantage du tarif OGF vis à vis du prix marché potentiellement facturé par un fournisseur. Nota bene, les prix indiqués ci-dessous n'incluent pas l'inflation des coûts de transports et des taxes nationales qui ne dépendent pas des conditions d'achat d'OGF.



**ELECTRICITE :**



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

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

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

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

- Fournitures entretien

Le poste est nul sur 2023, comme en 2022.

- Fournitures administratives

Le montant de ce poste est de **1 369 €** en 2023 contre 766 € en N-1.

Les fournitures administratives comprennent essentiellement l'achat de fournitures de bureau et les consommables de l'imprimante/photocopieur/fax.

La répartition est la suivante :

En euros HT	2022	2023
Maintenance imprimante + copies (RICOH)	161 €	104 €
Fournitures administratives (JPG, STAPLES, STACI, RAJA)	552 €	1 224 €
Cartes de visite (LESCURE)	53 €	41 €
<b>TOTAL</b>	<b>766 €</b>	<b>1 369 €</b>

En 2023 nous avons investis dans un nouvelle imprimante pour les étiquettes des urnes ce qui explique la variation. Nous avons aussi effectué un réassort des produits d'entretien.

- Achats fournitures exploitation

Ce poste s'élève au global à **3 763 €** en 2023 contre 2 824 € en N-1.

Les frais comprennent :

En euros HT	2022	2023
Fontaine à eau et distributeur de boisson (CHATEAU D'EAU)	2 198 €	2 212 €
Pastilles réfractaires (VOLSING)	504 €	558 €
Achat petits mobiliers et outillages	122 €	993 €
<b>TOTAL</b>	<b>2 824 €</b>	<b>3 763 €</b>

- Sous-traitance

En 2023, le poste s'élève à **0 €** contre 445 € en N-1.

- Autres locations

Le poste est nul sur 2023, comme en 2022.

- Equipements opérateurs crématorium

En 2023, le poste s'élève à **0 €** contre 299 € en N-1.

- Entretien des équipements de crémation

La maintenance est facturée selon un forfait à la crémation.

Le poste s'élève à **8 121 €** en 2023 contre 896 € en 2022.

L'appareil a été couvert par la garantie jusqu'au 15 novembre 2023, ce qui explique l'absence de facturation en 2022.

Le montant représente les frais suivants :

En euros HT	2022	2023
Maintenance des équipements de crémation (FACULTATIVE TECHNOLOGIES)	0	3 458 €
Décharges (ENTREPRISE MODERNE DE TERASSEMENT ET D'AGREGATS)	896 €	1 081 €
Pièces de rechange (FACULTATIVE TECHNOLOGIES)	0	3 582 €
<b>TOTAL</b>	<b>896 €</b>	<b>8 121 €</b>

- Contrôle technique

Ce poste s'élève à **1 324 €** en 2023 contre 7 821 € en 2022 et correspond aux différents contrôles obligatoires tels que le contrôle des installations du crématorium, les rejets atmosphériques, les installations de gaz, les installations électriques ou autres.

En euros HT	2022	2023
Contrôle des rejets atmosphériques (CERECO)	2 280 €	0 €
Vérification des installations de gaz (BUREAU VERITAS)	225 €	231 €
Conformité électrique	293 €	299 €
Contrôle des appareils de lavage (BUREAU VERITAS)	1 405 €	95 €
Conformité du bâtiment (BUREAU VERITAS)	0 €	620 €
Contrôle Thermographique	231 €	0 €
Divers (FACULTATIVE TECHNOLOGIES, seaux de réactif)	3 387 €	0 €
Maintenance de défibrillateur	0 €	79 €
<b>TOTAL</b>	<b>7 821 €</b>	<b>1 324 €</b>

Les contrôles ayant eu lieu en 2022, il n'y a pas eu de dépenses aussi importantes en 2023.

- Assurances

Le coût des assurances a été déterminé sur la base du contrat en cours qui prévoit une prime pour l'ensemble des crématoriums. Notre assureur nous adresse un montant individualisé par crématorium, soit **2 459 €** en 2023 contre 2 251 € en 2022 pour le crématorium de Bergerac.

- Entretien des locaux et espaces verts

Le montant de l'année 2023 concernant l'entretien des locaux et espaces verts est de **19 891 €** contre 10 491 € en 2022.

Ce poste comprend notamment :

En euros HT	2022	2023
Entretien et nettoyage de locaux (PEI, DERICHEBOURG PROPTEE)	4 478 €	3 856 €
Entretien des espaces verts (BAEZA CHRISTOPHE)	3 183 €	4 654 €
Télesurveillance (FIDUCIAL SECURITE HUM)	216 €	234 €
Maintenance incendie (EUROFEU)	34 €	2 598 €
Maintenance CVC (FMC MAINTENANCE)	2 334 €	1 231 €
Divers travaux*	246 €	7 318 €
<b>TOTAL</b>	<b>10 491 €</b>	<b>19 891 €</b>

\* En 2023, le crématorium a effectué entre autres les travaux d'électricité (2 787 €), la maintenance de la pompe de relevage (1 316 €), la réparation de porte (367 €) et la maintenance curative des stores (1 261 €).

- Honoraires (CAC & DIVERS)

Ce poste comprend les honoraires du cabinet comptable, du commissaire aux comptes et d'autres cabinets de conseil.

En 2023, ce poste est nul, contre 286 € en 2022.

- Frais de siège

Ces frais qui s'élèvent à **59 970 €** en 2023 contre 54 212 € en 2022 couvrent l'assistance administrative assurée par les différents services du groupe OGF en matière de comptabilité, finance, ressources humaines, informatique, facturation clients, gestion des achats, juridique...

Pour 2023, ils ont été estimés et plafonnés forfaitairement, à 8,3% des produits d'exploitation contre 8,4% en N-1. Il s'agit du taux retenu pour l'établissement des comptes de l'ensemble des crématoriums gérés par OGF.

- Publicité

Ce poste s'élève à **77 €** en 2023 contre 0 € en 2022.

- Déplacements, missions, réceptions

Ce poste comprend les frais de déplacements, de mission et de réception sur site. En 2023 ce poste est de 458 € contre 523 € en 2022.

- Frais postaux et télécom

Ce poste comprend les abonnements et les consommations des lignes téléphoniques utilisées pour le téléphone, le fax et la ligne informatique ainsi que les achats de timbres dans le cadre d'envoi ponctuel. Le montant total s'élève à **1 376 €** en 2023 contre 1 474 € en 2022.



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

Néanmoins exceptionnellement cette année nous avons des notes de frais relatifs à des frais postaux pour un montant de 472 €.

### 3.1.3.3. Autres charges

En 2023, le poste s'élève à **352 €** contre 835 € en 2022.

	2022	2023
Représentation spectacle	427 €	0 €
Déplacement salariés	408 €	0 €
Cadeau à la clientèle	0 €	352 €
TOTAL	835 €	352 €

### 3.1.3.4. Impôts et taxes

Les impôts et taxes s'élèvent au global à **11 300 €** contre 13 315 € en 2022 et comprennent la Contribution Economique Territoriale (CET), la Contribution Sociale de Solidarité des Sociétés (C3S) et à la taxe foncière.

- CET :

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

La CFE s'élève à **2 565 €** sur 2023 contre 2 474 € en 2022

La CVAE a été appliquée en retenant le taux de 0.375% plus une taxe additionnelle de 6.92%, et 1% de frais d'assiette (qui s'applique au niveau du groupe OGF) de la valeur ajoutée du crématorium. Elle s'élève à **2 091 €** en 2023 contre 4 236 € en 2022.

- C3S :

La Contribution Sociale de Solidarité des Sociétés (C3S), plus communément appelée Organic, se calcule pour 0,16% du chiffre d'affaires (0,13% pour la C3S et 0,03% pour la contribution additionnelle). Cette taxe s'élève à **1 156 €** en 2023 contre 1 033 € en 2022.

- TAXE FONCIERE :

La taxe foncière est de **5 489 €** pour 2023 contre 5 572 € en 2022.

### 3.1.3.5. Charges de personnel

Les salaires et charges sociales s'élèvent en 2023 à 146 **783 €** contre 109 337 € en 2022.

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

Une quote-part du salaire du Directeur du secteur opérationnel estimée à 20% de son temps a été prise en compte également pour son activité d'encadrement de l'ensemble du personnel et de direction du crématorium. A cela vient se rajouter une quote-part du salaire du responsable de crematorium pour 100% de son activité.

La planification des cérémonies en réponse aux demandes des opérateurs funéraires et des familles a nécessité une présence importantes des agents du site et de leur responsable, augmentant le nombre d'heures affectées au site.

De plus, Le nouveau directeur de secteur opérationnel a souhaité s'impliquer fortement sur la délégation de Bergerac suite à sa prise de fonction.

#### EXPLOITATION

	Heures Travaillées	Heures Payées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2022	1 915	2 088	33 612	9 325	42 937
2023	2 580	2 956	45 575	12 274	57 849

*hors polyvalence et participation*

#### ENCADREMENT

	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2022	2 039	45 919	17 959	63 878
2023	2 172	61 763	27 240	89 002

*hors participation*

#### 3.1.3.6. Charges exceptionnelles

Poste nul sur 2023, comme en 2022.

#### 3.1.3.7. Dotations aux amortissements

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

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

Le tableau des immobilisations et des amortissements est présenté ci-après.

#### 3.1.3.8. Impôts sur les sociétés

Le taux d'imposition en 2023 est de 25.83%. Il ne s'applique qu'en cas de résultat positif.

Le tableau des immobilisations et des amortissements est présenté ci-après.

Num Immo.	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Vnc N-1	Amortiss cumulés N-1	Dotation Année 2023	Amortiss Cumulés 2023	VNC 2023
0100001BERGERAC	LOGICIEL MICROSOFT OFFICE + ANTI VIRUS	07/06/2013	226	12	07/06/2014	0	226	0	226	0
0100027BERGERAC	CONSTRUCTION CRÉMATORIUM SECOND OEUVRE	30/06/2013	383 667	270	30/12/2035	183 547	200 120	14 123	214 243	169 424
0100026BERGERAC	CONSTRUCTION CRÉMATORIUM G.OEUVRE	30/06/2013	690 000	270	30/12/2035	398 562	291 438	30 667	322 105	367 895
0100005BERGERAC	COIFFES ACIER LAQUÉ TÊTES DE MURS	02/04/2014	2 410	180	02/04/2029	1 005	1 406	161	1 566	844
0100004BERGERAC	VB & VH SALLE D'INTRODUCTION	26/03/2014	3 930	180	26/03/2029	1 633	2 297	262	2 559	1 371
0100011BERGERAC	KIT CRÉMATIION GANTS + CASQUE	11/11/2013	1 800	120	11/11/2023	0	1 800	0	1 800	0
0100010BERGERAC	EXTINCTEUR	14/07/2013	700	120	14/07/2023	0	700	0	700	0
0100009BERGERAC	CHARIOT ÉLECTRO-MÉCANIQUE	12/07/2013	2 627	120	12/07/2023	0	2 627	0	2 627	0
0100024BERGERAC	DÉCORATION HALL D'ENTRÉE	28/04/2016	968	48	28/04/2020	0	968	0	968	0
0100023BERGERAC	DÉCORATION	09/02/2016	1 916	48	09/02/2020	0	1 916	0	1 916	0
0100022BERGERAC	3 BANCS VAGUE	24/08/2015	1 950	60	24/08/2020	0	1 950	0	1 950	0
0100021BERGERAC	MOBILIER SALLE BANCS, PUPITRES	31/03/2013	19 470	84	31/03/2020	0	19 470	0	19 470	0
0100020BERGERAC	6 FAUTEUILS ROLL	03/10/2013	624	120	03/10/2023	0	624	0	624	0
0100019BERGERAC	3 PUPITRES	21/06/2013	800	120	21/06/2023	0	800	0	800	0
0100018BERGERAC	TABLE + CHAISES CAMARGUE	20/06/2013	227	120	20/06/2023	0	227	0	227	0
0100017BERGERAC	ENSEMBLE MOBILIER	14/05/2013	4 371	120	14/05/2023	0	4 371	0	4 371	0
0100016BERGERAC	ONDULEUR RIELLO DOUBLE CONVERSION ENTRÉE	27/04/2018	650	60	27/04/2023	42	608	42	650	0
0100015BERGERAC	ECRAN SALLE DE CÉRÉMONIE + SONO ENTRÉE	23/02/2018	2 991	60	23/02/2023	89	2 902	89	2 991	0
0100014BERGERAC	REPARTITEUR VIDÉO 4 PORTS	28/11/2016	774	60	28/11/2021	0	774	0	774	0
0100013BERGERAC	PROJECTEUR LAMPE NEC	11/12/2013	478	120	11/12/2023	0	478	0	478	0
0100012BERGERAC	ORDINATEUR DE BUREAU	07/06/2013	1 741	120	07/06/2023	0	1 741	0	1 741	0
01MC0000000432	(DKQU-C) Prestation GIDS (2 jours)	30/11/2018	1 160	48	30/11/2022	0	1 160	0	1 160	0
01AGC0000001641	PEINTURE SALLE DE CEREMONIE	16/11/2019	6 637	96	16/11/2027	4 046	2 590	830	3 420	3 217
01AGC0000001621	ÉTANCHEITÉ TERRASSE SUPERIEURE JOURS IMMOBILISES	30/06/2019	341	96	30/06/2027	191	149	43	192	149
01AGC0000001391	GR ETANCHEITÉ TERRASSE SUPERIEURE	16/04/2019	1 960	96	16/04/2027	1 051	909	245	1 154	806
01AGC0000001748	JOURS IMMOBILISES GR IMMO BERGERAC 29380 Q3-20	01/04/2020	516	96	01/04/2028	339	177	65	242	274
01AGC0000001747	REFECTION TOTALE ETANCHEITE TOITURE SUPEIREURE	01/04/2020	18 673	96	01/04/2028	12 254	6 419	2 334	8 753	9 920
01AGC0000001688	ÉTANCHEITÉ TERRASSE SUPERIEURE JOURS IMMOBILISES	01/04/2020	327	96	01/04/2028	214	112	41	153	174
01MC0000000599	INDTALLATION ECRAN TACTILE A CRISTAUX LIQUIDES	23/07/2020	2 250	120	23/07/2030	1 701	549	225	774	1 476
01AGC0000001811	REMPACEMENT CHEMINEE	18/09/2020	27 000	96	18/09/2028	19 291	7 709	3 375	11 084	15 916
01AGC0000001806	PORTE COUPE FEU	18/09/2020	1 250	96	18/09/2028	893	357	156	513	737
01MC0000000602	COMPRESSEUR GROUPE EXTERIEUR DAIKIN	24/09/2020	4 728	120	24/09/2030	3 656	1 072	473	1 545	3 183
01MC0000000663	JOURS IMMOBILISES CVC CLIM BERGERAC Q2-21	24/09/2020	322	120	24/09/2030	249	73	32	105	217
01AGC0000001907	ACQUISITION CREMA TITRES CREMA SOLS SOUPLES	15/10/2020	1 703	96	15/10/2028	1 232	470	213	683	1 019
01AGC0000001906	ACQUISITION CREMA TITRES CREMA PLOMBERIE	15/10/2020	1 766	96	15/10/2028	1 278	488	221	709	1 058
01AGC0000001905	ACQUISITION CREMA TITRES CREMA PLATRERIE	15/10/2020	3 385	96	15/10/2028	2 450	935	423	1 358	2 027
01AGC0000001904	ACQUISITION CREMA TITRES CREMA PEINTURE	15/10/2020	4 604	96	15/10/2028	3 332	1 272	576	1 848	2 757
01AGC0000001903	ACQUISITION CREMA TITRES CREMA MENUI EXT	15/10/2020	2 762	96	15/10/2028	1 999	763	345	1 108	1 654
01AGC0000001902	ACQUISITION CREMA TITRES CREMA MACONNERIE	15/10/2020	2 914	96	15/10/2028	2 109	805	364	1 169	1 745
01AGC0000001901	ACQUISITION CREMA TITRES CREMA ELECTRICITE	15/10/2020	4 374	96	15/10/2028	3 165	1 208	547	1 755	2 619
01AGC0000001900	ACQUISITION CREMA TITRES CREMA CLIM	15/10/2020	4 811	96	15/10/2028	3 482	1 329	601	1 931	2 880
01MC0000000608	LECTEUR CD DVD RACCORD ET CONNEXIEURS	02/11/2020	1 078	120	02/11/2030	845	233	108	341	737
01AGC0000001958	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/01/2021	285	96	01/01/2029	214	71	36	107	178
01AGC0000001924	OUVERTURE MANUELLE DE LA PORTE D'INTRODUCTION INST	01/01/2021	5 500	96	01/01/2029	4 127	1 373	688	2 060	3 440
01AGC0000001953	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	26/02/2021	285	96	26/02/2029	219	66	36	101	184
01MC0000000736	DEFIBRILLATEUR HEARTSINE + COFFRET	01/04/2021	973	48	01/04/2025	547	425	243	669	304
01AGC0000002054	JOURS IMMO CVC VENTILATION Q2-22	11/08/2021	325	96	11/08/2029	269	56	41	97	228
01AGC0000001997	REMPACEMENT VMC SANITAIRES	11/08/2021	1 562	96	11/08/2029	1 291	271	195	466	1 096
01MA0000000103	PULVERISATEUR AV REFROIDISSEMENT	20/07/2021	20 257	173	20/12/2035	18 222	2 035	1 405	3 441	16 816
01AGC0000002269	LIGNE DE FILTRATION SIMPLE	20/07/2021	274 022	173	20/12/2035	246 487	27 535	19 007	46 542	227 480
0129380N901C401	FOUR SE FT III	20/07/2021	127 399	173	20/12/2035	114 598	12 801	8 837	21 638	105 761
0129380N901C601	REBRIQUETAGE LONG	20/07/2021	70 480	108	20/07/2030	59 136	11 344	7 831	19 175	51 305
01MC0000000794	Samsung Galaxy A20e - Smartphone - double SIM - 4G LTE - 32G	01/01/2022	146	24	01/01/2024	73	73	30	103	43
01AGC0000002270	HONORAIRES FOUR/LDF	01/04/2022	3 000	164	01/12/2035	2 835	165	220	384	2 616
01AGC0000002271	MAÇONNERIE SUITE MODIF FOUR/LDF	01/04/2022	37 587	164	01/12/2035	35 525	2 063	2 750	4 813	32 774
01AGC0000002272	ELECTRICITE SUITE MODIF FOUR/LDF	01/04/2022	8 571	164	01/12/2035	8 101	470	627	1 097	7 473
01AGC0000002273	PLOMBERIE SUITE MODIF FOUR/LDF	01/04/2022	10 701	164	01/12/2035	10 114	587	783	1 370	9 331
01AGC0000002274	PLATRERIE SUITE MODIF FOUR/LDF	01/04/2022	2 106	164	01/12/2035	1 990	116	154	270	1 836
01AGC0000002275	PEINTURE SUITE MODIF FOUR/LDF	01/04/2022	2 931	164	01/12/2035	2 770	161	214	375	2 556
01AGC0000002276	MENUIS INT SUITE MODIF FOUR/LDF	01/04/2022	2 033	164	01/12/2035	1 922	112	149	260	1 773
01AGC0000002277	HONORAIRES TRX MODIF FOUR/LDF	01/04/2022	1 875	164	01/12/2035	1 772	103	137	240	1 635
01AGC0000002397	POMPE DE RELEVAGE	20/03/2023	5 225	96	20/03/2031			511	511	4 714
01AGC0000002441	DISJONCTEUR	02/06/2023	0	96	02/06/2031			0	0	0
<b>Total</b>			<b>1 790 144</b>			<b>1 158 868</b>	<b>626 050</b>	<b>100 453</b>	<b>726 503</b>	<b>1 063 641</b>

### 3.2. LE COMPTE RENDU FINANCIER

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

Les tarifs pratiqués en 2023 sont les suivants :

En euros	Tarifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2023		
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.
<b>TARIFS DES PRESTATIONS DE BASE</b>			
Adulte	739.87 €	147.97 €	887.84 €
Enfants de 1 à 12 ans	369.93 €	73.99 €	443.92 €
Enfants de moins d'un an	184.97 €	36.99 €	221.96 €
<b>Incinération des restes mortels:</b>			
Volume cercueil adulte (sans cercueil)	739.87 €	147.97 €	887.84 €
Volume cercueil enfant (sans cercueil)	369.93 €	73.99 €	443.92 €
Cercueil suite à exhumation (restes + cercueil)	1 154.43 €	230.89 €	1 385.32 €
<b>Incinération des pièces anatomiques :</b>			
Pièce anatomique <30kgs et 100 litres	369.93 €	73.99 €	443.92 €
Pièce anatomique <60kgs et 200 litres	739.87 €	147.97 €	887.84 €
<b>TARIF DES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES</b>			
Salle de cérémonie (non suivie d'une crémation, max 1h)	219.03 €	43.81 €	262.84 €
Réceptacle à cendres	49.33 €	9.87 €	59.20 €

#### 3.2.2. La révision des tarifs

Il a été convenu d'un commun accord entre la Ville de Bergerac et OGF de limiter la hausse tarifaire à 20%.

## 4. PERSPECTIVES 2024

Les objectifs 2024 du crématorium sont de maintenir les parts de marché en mettant en avant notre savoir-faire par notre sens du service et la qualité de nos services.

Envoyé en préfecture le 30/09/2024

Reçu en préfecture le 30/09/2024

Publié le 30/09/2024

ID : 024-212400378-20240926-D20240070-DE

