

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. Délégué	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	5
1.2.3. Le partage des charges entre le délégué et le délégant	5
1.2.4. Les horaires d'ouverture	5
1.2.5. Les moyens en personnel	5
1.2.6. La formation	5
2. L'ANALYSE DE L'ACTIVITE	7
2.1. Évolution de la mortalité en France	7
2.2. Analyse du registre des crémations	9
2.2.1. Évolution du nombre annuel de crémations	9
2.2.2. Évolution mensuelle de nombre de crémations	11
2.2.3. Répartition des crémations par sexe	12
2.2.5. Destination des cendres	13
2.2.6. Provenance géographique	14
2.3. Autres indicateurs de qualité	15
2.3.1. Temps de mémoire	15
2.3.2. Élimination des déchets métalliques	16
2.3.3. Enquête de satisfaction Init	17
2.3.4. La nouvelle démarche relationnelle d'OGF vis-à-vis des familles	18
2.3.5. Les indicateurs de satisfaction Critiz (Goodays)	18
2.3.6. La note NPS (Net Promoter Score), la recommandation client	20
2.3.7. Les recherches sur Google	20
2.3.8. La e-réputation sur internet	21
2.3.9. La Certification de services Qualicert®	21
2.3.10. La Protection du Travailleur Isolé (PTI)	22
2.3.11. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué	22
3. L'ANALYSE FINANCIERE DE L'ACTIVITE	24
3.1. Compte de résultat	24
3.1.1. Compte de résultat	24
3.1.2. Commentaires du compte de résultat	26
3.2. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS	32
3.2.1. Etat de variation du patrimoine	32
3.3. Engagements financiers	32
3.3.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité	32
3.3.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels	32
3.4. Le compte rendu financier	33
3.4.1. Les tarifs des prestations du service public	33
3.4.2. La révision des tarifs	33
4. PERSPECTIVES 2024	34
ANNEXE 1 : TABLEAU DES AMORTISSEMENTS ET DES IMMOBILISATIONS	35
ANNEXE 2 : LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT®	36
ANNEXE 3 : ORGANIGRAMME	37
ANNEXE 4 : BUREAU VERITAS	37
ANNEXE 5 : PLAN GER DU CREMATORIUM	37
ANNEXE 6 : TABLEAU DE BORD 2023	38
ANNEXE 7 : ATTESTATION ASSURANCE	39
ANNEXE 8 : PLAQUETTE DE COMMUNICATION	41



1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

1.1. LES CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

1.1.1. Objet et étendue de la délégation

La délégation porte sur l'exploitation et la gestion d'un crématorium, doté d'un espace de dispersion appelé « Jardin du souvenir ».

1.1.2. Autorité délégante

Ville de Pau.

1.1.3. Déléataire

Société du crématorium de Pau
Société par actions simplifiée au capital de 37.000 €
RCS 907 562 664 Pau
Siège social : 2, rue Pierre Brossolette – 64000 Pau
Habilitation n° 22-64-0181

1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants

Président : M. Alain COTTET
Directeur délégué : M. Didier HEREAU
Directeur de secteur opérationnel : M. Cédric BONIN

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

Conformément à l'avenant n°3 relatif à la mise aux normes du crématorium de Pau, signé le 9 juillet 2013, le contrat de délégation de service public par voie d'affermage, signé le 8 décembre 2003, pour une durée de dix-huit années à compter de la prise effective du service, soit le 16 décembre 2003 et se terminait le 15 décembre 2021.

Conformément au nouveau contrat de délégation de service public signé le 10 décembre 2021, l'exécution du service public a débuté le 16 décembre 2021 pour une durée de 5 ans, soit jusqu'au 15 décembre 2026.

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 :

D'une part, l'exploitation du service public du Crématorium de Pau qui regroupe les éléments suivants :

- A ce titre, le Concessionnaire assurera les missions suivantes : Gestion des ressources humaines conformément au droit du travail français ;
- Exploitation du Crématorium avec transfert du risque correspondant au Concessionnaire ;
- Gestion de l'ensemble des missions liées à la gestion du Crématorium et du Jardin du Souvenir et notamment :
 - Accueil des opérateurs funéraires ;
 - Accueil des familles pour préparer la crémation ;
 - Organisation des cérémonies à la demande des familles ou de leurs mandataires ;
 - Ensemble des opérations liées à la crémation des personnes décédées et notamment : tenue d'un planning de réservation, la réception des cercueils, la vérification du dossier administratif et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation, la crémation des cercueils, la pulvérisation des cendres, le recueil des cendres dans une urne qui sera remise à la famille et munie d'une plaque portant l'identité du défunt, le dépôt par les familles des urnes funéraires à titre provisoire dans un local spécialement aménagé et affecté à cet usage conformément à la réglementation en vigueur, le cas échéant, à la demande des familles, la dispersion des cendres au Jardin du Souvenir (le cas échéant conformément à l'article R 2213-38 du Code Général des Collectivités Territoriales), la fourniture d'information sur les destinations légales des cendres et, le cas échéant, les formalités à accomplir notamment en cas de dispersion en pleine nature ;
 - Gestion de la salle de convivialité ;
 - Crémation des restes des corps exhumés à la demande de la Ville de Pau, après reprise de concession dans les conditions prévues aux articles L 2223-4 et R 2213-37 du Code Général des Collectivités Territoriales
 - Incinération des pièces anatomiques humaines à la demande des établissements de santé dans les conditions prévues aux articles R 44-7 à R 44-9 du Code de la santé publique et à l'arrêté du 7 septembre 1999 relatif au contrôle des filières d'élimination des déchets d'activité de soins à risques infectieux et assimilés et des pièces anatomiques. L'élimination des pièces anatomiques d'origine humaine fera l'objet d'une convention entre le concessionnaire et les établissements producteurs dans les respects de la réglementation sus visée Le concessionnaire communiquera à la Collectivité, copie de l'ensemble des conventions signées avec les différents établissements producteurs ;
 - Renseignements au public ;
 - Veiller au respect de l'application du règlement intérieur
 - Crémation des personnes dépourvues de ressources suffisantes dans les conditions prévues à l'article L.2223-27 du Code général des collectivités territoriales
- Mise à disposition et formation du personnel nécessaire à l'exploitation ;
- Garde des ouvrages du service ;
- Fourniture et gestion de l'ensemble des moyens matériels nécessaires à l'exploitation, autres que les biens mis à disposition par la Collectivité ou rachetés au précédent Concessionnaire ;
- Entretien et maintenance de l'ensemble des biens, mobiliers et immobiliers, nécessaires à l'exploitation ;
- Gestion d'un compte dédié au gros entretien renouvellement ;
- Passation de contrats de sous-traitance et gestion des relations avec les entreprises sous-traitantes ;
- Gestion de la qualité du service. Le Concessionnaire devra proposer des indicateurs de mesure de la notoriété et de l'appréciation qualitative du Crématorium ;
-

D'autre part, le concessionnaire devra sous sa responsabilité et à ses frais mettre en place le programme de travaux défini à l'article 1.2.



1.2.2. Les installations

Le service public d'exploitation du Crématorium de Pau qui regroupe les équipements suivants :

- des espaces de circulation,
- une salle d'introduction du cercueil dans le four,
- un local de dépôt provisoire des urnes cinéraires,
- un local d'accueil,
- un bloc sanitaire et une salle de convivialité,
- une salle de cérémonie et de remise de l'urne cinéraire,
- une salle de présentation visuelle de l'introduction du cercueil dans le four de crémation,
- un four,
- un monte-charge reliant le sous-sol au rez-de-chaussée,
- des locaux techniques,
- un sous-sol,
- des espaces extérieurs comprenant un jardin du souvenir, un parking et des espaces verts.

Les installations concédées sont situées sur la parcelle BE n°169 de 2 952 m².

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

Pendant toute la durée de la délégation, OGF exploite le service à ses risques et périls exclusifs. Les travaux de réaménagement prévus au contrat ont été réalisés et financés par le délégataire.

1.2.4. Les horaires d'ouverture

Le crématorium de Pau est ouvert de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi, et le samedi matin. La programmation de l'équipement de crémation permet d'assurer cinq crémations par jour dont la première dès 9h00, la dernière crémation ayant lieu à 16h30.

1.2.5. Les moyens en personnel

Trois personnes concourent, en fonction de l'activité, au fonctionnement et à la tenue quotidienne du site. Les principales tâches qui leur sont dévolues sont les suivantes :

- accueil des familles,
- organisation de cérémonies,
- accueil des entreprises de Pompes Funèbres mandatées par les familles,
- tenue des registres de crémations et contrôles administratifs,
- réalisation des crémations,
- recueil des cendres,
- entretien et nettoyage quotidien des installations techniques.

Grâce à cet effectif important, OGF est à même d'assurer la continuité du service public et de pallier toute absence ou surcharge d'activité. Ces trois personnes sont placées sous l'autorité de Didier AMRAM, Responsable du crématorium.

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 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.

2. L'ANALYSE DE L'ACTIVITE

2.1. Évolution de la mortalité en France

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

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

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

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

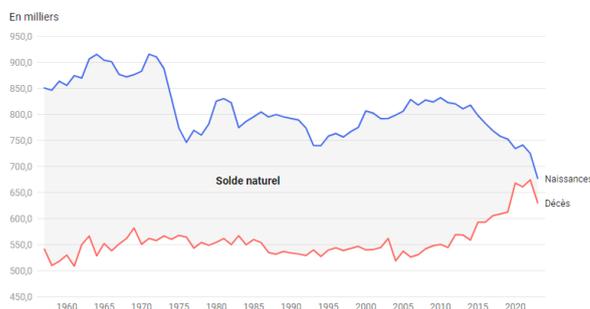
L'espérance de vie à la naissance est de 85,7 ans pour les femmes et 80,0 ans pour les hommes. Elle dépasse ainsi les niveaux de 2019, avant Covid.

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

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

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



Forte baisse de la mortalité en 2023

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

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

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

des pics de mortalité lors des deux premières vagues de la pandémie et les décès sont restés à un niveau élevé en 2021 et 2022.

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

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

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

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

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

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

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

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

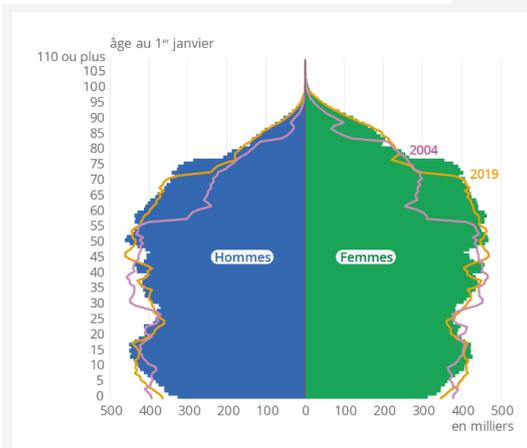
Cette proportion augmente depuis plus de trente ans et le vieillissement de la population s'accélère depuis le milieu des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des générations nombreuses du baby-boom dont les plus anciennes auront 78 ans en 2024.

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

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

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

Source : INSEE Bilan démographique 2023



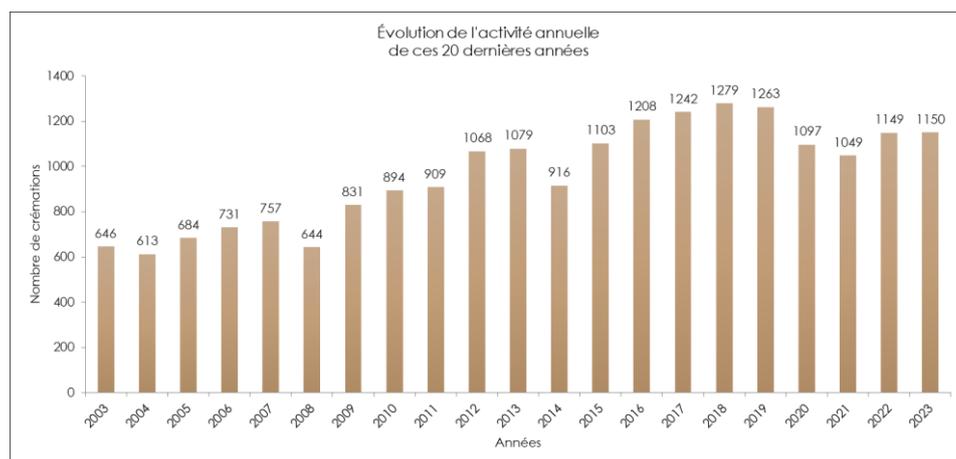
Note : Données provisoires pour 2024.
Lecture : Au 1^{er} janvier 2024, 387 000 femmes de 20 ans résident en France (arrondi au millier).
Champ : France en 2019 et 2024 ; France hors Mayotte en 2004.
Source : Insee, estimations de population.

2.2. Analyse du registre des crémations

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

Répartition par types de crémation	
Prestations	2023
Adultes	1118
Enfants de moins d'un an	18
Enfants de 1 à 12 ans	1
À titre gratuit	0
Sous-total	1137
Exhumations de moins de 5 ans	1
Exhumations de plus de 5 ans	12
Sous-total	1150
Pièces anatomiques	28
TOTAL	1178

2.2.1. Évolution du nombre annuel de crémations

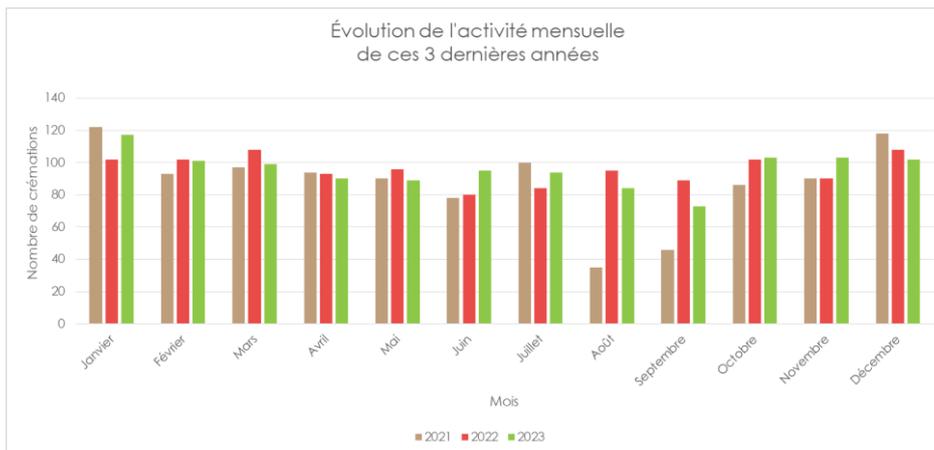




Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
1991	337	-
1992	377	11.9%
1993	443	17.5%
1994	475	7.2%
1995	534	12.4%
1996	594	11.2%
1997	610	2.7%
1998	744	22.0%
1999	819	10.1%
2000	756	-7.7%
2001	745	-1.5%
2002	545	-26.8%
2003	646	18.5%
2004	613	-5.1%
2005	684	11.6%
2006	731	6.9%
2007	757	3.6%
2008	644	-14.9%
2009	831	29.0%
2010	894	7.6%
2011	909	1.7%
2012	1068	17.5%
2013	1079	1.0%
2014	916	-15.1%
2015	1103	20.4%
2016	1208	9.5%
2017	1242	12.6%
2018	1279	3.0%
2019	1263	-1.3%
2020	1097	-13.1%
2021	1049	-4.4%
2022	1149	9.5%
2023	1150	0.1%

2.2.2. Évolution mensuelle de nombre de crémations

Ventilation mensuelle par activité pour l'année 2023								
Mois	Défunts		Exhumation		PAOH		Total 2023	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	116	116	1	1	5	5	122	122
Février	100	216	1	2	1	6	102	224
Mars	98	314	1	3	4	10	103	327
Avril	90	404	0	3	2	12	92	419
Mai	87	491	2	5	1	13	90	509
Juin	94	585	1	6	2	15	97	606
Juillet	93	678	1	7	2	17	96	702
Août	84	762	0	7	1	18	85	787
Septembre	73	835	0	7	1	19	74	861
Octobre	102	937	1	8	3	22	106	967
Novembre	101	1 038	2	10	2	24	105	1 072
Décembre	99	1 137	3	13	4	28	106	1 178
TOTAL		1 137		13		28		1 178



2.2.3. Répartition des crémations par sexe

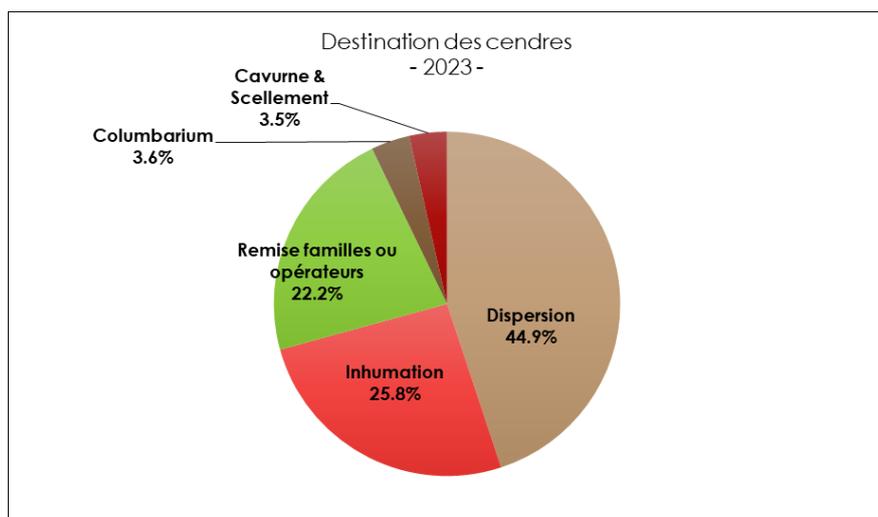
Répartition de l'activité selon la civilité (Hors pièces anatomiques)				
Mois	Adultes		Enfants	Exhumations
	Hommes	Femmes		
Janvier	60	54	2	1
Février	48	48	4	1
Mars	52	46		1
Avril	46	43	1	0
Mai	36	49	2	2
Juin	55	36	3	1
Juillet	45	47	1	1
Août	45	39		0
Septembre	34	38	1	0
Octobre	48	50	4	1
Novembre	57	44		2
Décembre	56	42	1	3
Total	582	536	19	13
	1118			
Proportions	52.1%	47.9%		
	100.0%			

Évolution du taux de crémation selon la civilité			
Civilité	2021	2022	2023
Homme	53%	53%	52%
Femme	47%	47%	48%

2.2.5. Destination des cendres

La destination finale des cendres ne peut être réellement évaluée par le personnel avec précision, la majeure partie des urnes étant remises aux familles sans mention d'une destination finale spécifique (dispersion, caveau de famille dans une autre commune, etc.).

Destination des cendres (hors PAOH et exhumations) - 2023 -	
Destination	Part
Dispersion	44.9%
Inhumation	25.8%
Remise familles ou opérateurs	22.2%
Columbarium	3.6%
Cavurne & Scellement	3.5%
TOTAL	100%



2.2.6. Provenance géographique

Provenance Géographique des défunts (adultes et enfants)		
Villes	2023	
	Nombre de crémations	Quantité
PAU	385	33.9%
LONS	52	4.6%
BILLERE	45	4.0%
JURANCON	41	3.6%
BIZANOS	23	2.0%
MORLAAS	21	1.8%
LESCAR	21	1.8%
IDRON	20	1.8%
OLORON SAINTE MARIE	19	1.7%
NAY	16	1.4%
GAN	16	1.4%
TARBES	15	1.3%
GÉLOS	13	1.1%
SAINTE GAUDENS	12	1.1%
POINTACQ	9	0.8%
SAUVAGNON	9	0.8%
COARRAZE	9	0.8%
DAX	9	0.8%
MAZERES LEZONS	9	0.8%
SERRES CASTET	8	0.7%
BORDES	8	0.7%
RONTIGNON	8	0.7%
MONTREJEAU	8	0.7%
UZOS	8	0.7%
LARUNS	7	0.6%
OUSSE	7	0.6%
ASSAT	7	0.6%
LEMBEYE	6	0.5%
MAUBOURGUET	6	0.5%
LOURDES	6	0.5%
BIROS	5	0.4%
ARLIDY	5	0.4%
SAINTE CASTIN	5	0.4%
AIRE SUR L ADOUR	4	0.4%
BENEJACQ	4	0.4%
BOURDETIES	4	0.4%
IGON	4	0.4%
BARBAZAN	4	0.4%
ASSON	4	0.4%
REBENACQ	4	0.4%
NAVAILLES ANGOS	4	0.4%
SAINTE PAUL LES DAX	4	0.4%
POINTIS DE RIVIERE	3	0.3%
MORLANNE	3	0.3%
BAGNERES DE BIGORRE	3	0.3%
THEZE	3	0.3%
ARIX	3	0.3%
BIARRITZ	3	0.3%
LOUVIE JUZON	3	0.3%
NOUSTY	3	0.3%
ESPOEY	3	0.3%
LASSERRE	3	0.3%
LOURES BAROUSSE	3	0.3%
MIREPEIX	3	0.3%
GARUN	3	0.3%
MONTARDON	3	0.3%
HAGETMAU	3	0.3%
ARROS DE MAY	3	0.3%
ARTIGUELOUVE	3	0.3%
VILLENEUVE DE RIVIERE	3	0.3%
BOSDARROS	2	0.2%
TARSACQ	2	0.2%
BAYONNE	2	0.2%
NAVARENX	2	0.2%
ARZACQ ARRIZIGUET	2	0.2%
BIDOS	2	0.2%
SAINTE MARCET	2	0.2%
GABASTON	2	0.2%
SEVIGNACQ MEYRACQ	2	0.2%
LESTELLE BETHARRAM	2	0.2%
TOULOUSE	2	0.2%
ORTHEZ	2	0.2%
BAUDREIX	2	0.2%
BIELLE	2	0.2%
SAINTE GOIN	2	0.2%
OZENX MONTESTRUCQ	2	0.2%
MOMY	2	0.2%
BALIROS	2	0.2%
LAGOR	2	0.2%
ARTIGUELOUTAN	2	0.2%
ARGÈLES GAZOST	2	0.2%
POINTIS INARD	2	0.2%
BERNADETS	2	0.2%
GOES	2	0.2%
UZÈNE	2	0.2%
LYS	2	0.2%
BORDERES	2	0.2%
LASSEUBETAT	2	0.2%
LASSEUBE	2	0.2%
Autres	151	13.3%
Total général	1 137	100.0%

Provenance Géographique des défunts (Exhumations)		
Villes	2023	
	Nombre de crémations	Quantité
PAU	5	38.5%
LAVAL	2	15.4%
BILLERE	1	7.7%
NC	1	7.7%
BOSDARROS	1	7.7%
REBENACQ	1	7.7%
FESCHAUX	1	7.7%
GAN	1	7.7%
Total général	13	100.0%

Provenance Géographique des défunts (PAOH)		
Villes	2023	
	Nombre de crémations	Quantité
PAU	25	89.3%
OLORON SAINTE MARIE	3	10.7%
Total général	28	100.0%

2.3. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

2.3.1. Temps de mémoire

Rappelons que pour le Temps de Mémoire, toutes les familles reçues au crématorium au cours de l'année écoulée sont conviées à participer à cette cérémonie d'hommage aux défunts. La diffusion d'images et de vidéos ainsi que des lectures de textes et de poèmes en rapport avec le thème participent fortement à son évocation.

Des témoignages de familles, d'associations et de professionnels en lien avec le milieu médical et le deuil viennent également apporter des éléments de réflexion sur le vécu des proches lors d'un décès et le travail du deuil.

Le temps de mémoire a eu lieu le 2 décembre 2023, une centaine de personnes étaient présentes





2.3.2. 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 2023, le montant de la valorisation pour votre établissement s'élève à **6 684.60 € pour 552 Kg** de métaux collectés.

Une valorisation vertueuse

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

Au titre de l'antériorité, le montant de la valorisation des métaux de votre établissement a été versé entièrement à la fondation PFG.

Les projets solidaires soutenus par la Fondation PFG

Depuis 2009, la Fondation PFG soutient financièrement des structures d'intérêt général qui contribuent à améliorer l'accompagnement des personnes endeuillées, des personnes en fin de vie et de leurs aidants en France. La Fondation est aujourd'hui connue et reconnue des organisations mobilisées sur ces sujets. Chaque année, elles sont près de 150 à répondre à son appel à projets et depuis sa création plus de 750 projets ont été soutenus. Unique Fondation ayant choisi de dédier ses financements au deuil et à la fin de vie, elle est devenue un acteur primordial de la solidarité sur des sujets de société majeurs, qui sont en recherche constante de financement.

Des soutiens impartiaux et transparents

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

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

Sous égide Fondation de France

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

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

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

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



Plus particulièrement sur votre territoire de la Nouvelle Aquitaine, la Fondation PFG a versé 51 623 € à :

Nom de l'association	Titre / Résumé du projet	Étendue d'action géographique	Montants accordés
Association Jin	ateliers de tai chichuan pour les patients atteints de cancer et leurs proches dont les diagnostic est engagé ou sévère.	La Rochelle, Ile de Ré, Surgères	4 000 €
Des boules au nez - projet 2	tests et 11 visites de duos de comédiens clowns hospitaliers auprès de patients de l'Unité Soins Palliatifs du Centre Hospitalier Samuel Pozzi de Bergerac (24)	Bergerac	5 000 €
Réseaux ado Gironde	Un service d'accueil, d'accompagnement et de soutien pour tout préadolescent ou adolescent confronté au deuil d'un de ses parents ; service également ouvert aux adultes de son entourage. Séances d'accueil de la famille endeuillée, accueils individualisés pour le jeune, pour le parent survivant ou tout autre proche, en nombre répété autant que nécessaire.	Bordeaux	3 000 €
la petite fille aux allumettes	Groupes thérapeutiques animés par des psychologues et soirées d'information au grand public.	Bordeaux	15 000 €
VSD Aquitaine	Activités annuelles de l'association : groupes de parole, cafés deuil, ciné débats, formation des bénévoles, participation aux journées fédérales, accompagnement des familles	Département 64	5 000 €
Centre hospitalier de Pau	poursuite du projet de biographie hospitalière à destination des patients gravement malades hospitalisés au sein des services d'hospitalisation à domicile et de l'unité de soins palliatifs	Pau	10 000 €
Association Gurekin	organisation d'ateliers autour des funérailles, d'un atelier d'écriture et d'un "café mortel" pour les futurs seniors d'un habitat partagé inclusif	Urt	1 600 €
Fédération ADMR de la Vienne	une formation d'initiation à la démarche snoezelen auprès d'un groupe d'une dizaine de professionnels du Réseau (aides-soignants, aides à domicile) + achat de la valise Snoezelen	Vienne / TOURAINE	6 523 €
Vivre avec en Limousin	Formation de bénévoles à la démarche palliative et à la réflexion éthique	Limoges	1 500 €

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

2.3.3. Enquête de satisfaction Init

Jusqu'au 1^{er} 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^{er} trimestre 2023 des résultats du crématorium est présentée ci-après :





2.3.4. 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.

2.3.5. Les indicateurs de satisfaction CritizR (Goodays)

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

Le délai de 7 jours permet à la famille d'avoir passé le temps d'émotion relatif au départ du défunt et de pouvoir répondre plus sereinement au questionnaire. Les précédentes enquêtes papier étaient remises aux familles lors de la remise des cendres et mettaient 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 ? | <input type="range" value="5"/> |

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 Délégante.

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

2.3.5.1. 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



2.3.5.2. La note de satisfaction client

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

Satisfaction client 📊





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

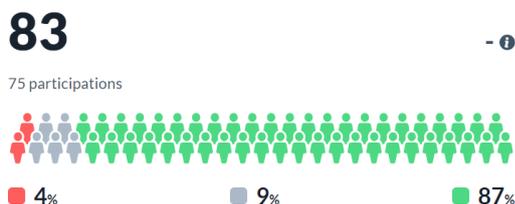
La NPS est un outil qui mesure sur une échelle de 0 à 10, la prédisposition de la famille à recommander le service funéraire du crématorium à un proche.

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

■ Détracteur (échelle de 0 à 6) ;

■ Passif (échelle de 7 à 8) ;

■ Promoteur (échelle de 9 à 10).



2.3.7. Les recherches sur Google

Plus de 90% des recherches sur internet se font par le portail de Google.

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

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

Intéactions Google 2023	Crématorium de Pau
Recherche Google - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un mobile	7 812
Recherche Google - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement dans la recherche Google depuis un ordinateur	2 956
Google Maps - Mobile : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un mobile	4 141
Google Maps - Ordinateur : Nombre de personnes ayant consultées votre fiche d'établissement sur Google Maps depuis un ordinateur	1 088
Appels : Nombre d'interactions avec le bouton "Appeler" de votre fiche d'établissement	629
Itinéraire : Nombre de demandes d'itinéraire effectuées depuis votre fiche d'établissement	4 716
Clics vers le site Web : Nombre d'interactions avec le bouton "Site Web" de votre fiche d'établissement	-

2.3.8. 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.



4,1/5

Basé sur **11** avis reçus

2.3.9. 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 ICS, le crématorium a obtenu un renouvellement de son certificat Qualicert® le 03/04/2023. Une copie du certificat est jointe en annexe 2.

2.3.10. La Protection du Travailleur Isolé (PTI)

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

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



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

2.3.11. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

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

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

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

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

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



Certaines conditions imposées ces derniers mois par nos prestataires de contrôles n'ont pas permis quelques renouvellements dans les délais. Toutefois, toutes les dispositions ont été prises auprès de ces derniers afin de régulariser au plus tôt la situation. Les prochains contrôles seront planifiés pour le deuxième et troisième trimestre de l'année en cours.

Conformité du bâtiment			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
22/03/2021	6	21/03/2027	A planifier

Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
09/12/2020	2	09/12/2022	Processus en cours

Rejets atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
21/11/2023	2	20/11/2025	A planifier

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

- **Travaux d'entretien du crématorium**

Les travaux d'entretien du four de crémation sont assurés par la société ATI (constructeur du four). Ce contrat garantit une visite préventive toutes les 500 crémations, dans lesquelles sont effectués le contrôle général de l'installation, le réglage du matériel et le nettoyage de l'équipement de crémation. Dans ce contrat de garantie totale, toutes les pièces et toute la maintenance préventive sont incluses, hors rebriquage total.

Afin d'assurer la continuité du service public, le crématorium bénéficie également d'une assistance téléphonique permanente permettant de palier rapidement les principales difficultés rencontrées au cours de l'exploitation du four de crémation.

Fin 2018, un système de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) a été mis en place afin d'identifier et de tracer l'ensemble des dysfonctionnements et résolutions apportées sur les équipements de crémation.

- **Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année**

Des investissements de renouvellement ont été réalisés en 2023 :

- Renouvellement de l'aménagement du crématorium pour un montant de 47 701.67 €
- Investissement dans la vidéo surveillance pour un montant de 1 324.02 €
- Remise en service de la porte sectionnelle pour un montant de 7 654.66 €
- Renouvellement de l'équipement de sécurité incendie pour un montant de 1 143.11 €
- Rénovation de la ligne de filtration pour un montant de 16 261 €
- Achat d'une nouvelle télévision pour un montant de 2 348.08 €
- Achat d'un fauteuil roulant de transfert pour un montant de 1 147.69 €

- **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 joint en annexe 1.

Il n'y a pas de biens de reprise à l'exception des matériels informatiques et de téléphonie.

Commenté [MN1]: Attente retour Paula

3. L'ANALYSE FINANCIERE DE L'ACTIVITE

3.1. Compte de résultat

3.1.1. Compte de résultat

	2022	2023	PREVISIONNEL 2023
Nombre total de crémations	1 182	1 137	1 158
Crémation simple sans cérémonie	64	79	96
Crémation adulte	601	562	579
Crémation adulte personnalisée OPF	379	385	232
Crémation adulte personnalisée OGF	55	92	232
Crémation enfant jusqu'à 12 ans	3	1	0
Crémation enfant jusqu'à 1 an	17	18	18
Crémation personnes dépourvues de ressource	0	0	1
Location de la salle de cérémonie pour les crémations	154	1	918
Location de la salle de crémation personnalisées	102	0	240
Crémation après exhumation inférieure à 5 ans	3	1	4
Crémation après exhumation supérieure à 5 ans	27	12	18
- PAOH de 100 l ou 30 kg maximum	33	27	12
- PAOH de 200 l ou 60 kg maximum	0	1	0
Location salle de convivialité	7	10	174
Location de la salle de cérémonie (hors crémation)	43	34	116
Réceptacle à cendres identifiés	1	0	6
Dispersion des cendres	84	112	100
Conservation de l'urne (1er mois gratuit)	1	0	1
Plaque mémoire ou gravure sur le mur de la mémoire près du jardin aux	0	0	58
Mise à disposition d'un plateau d'introduction	1	0	12
Remise de l'urne	1 033	1 042	1 086
Retransmission cérémonie	0	0	0
C.A			
Crémation simple sans cérémonie	31 360 €	43 088 €	47 103 €
Crémation adulte	310 521 €	322 686 €	299 198 €
Crémation adulte personnalisée OPF	208 450 €	235 429 €	127 400 €
Crémation adulte personnalisée OGF	31 350 €	58 209 €	132 033 €
Crémation enfant jusqu'à 12 ans	- €	- €	- €
Crémation enfant jusqu'à 1 an	- €	- €	- €
Crémation personnes dépourvues de ressource	- €	- €	- €
Location de la salle de cérémonie pour les crémations	- €	- €	- €
Location de la salle de crémation personnalisées	106 €	- €	- €
Crémation après exhumation inférieure à 5 ans	1 470 €	545 €	2 235 €
Crémation après exhumation supérieure à 5 ans	6 615 €	3 241 €	4 742 €
- PAOH de 100 l ou 30 kg maximum	8 085 €	7 354 €	3 069 €
- PAOH de 200 l ou 60 kg maximum	- €	545 €	- €
Location salle de convivialité	560 €	889 €	13 898 €
Location de la salle de cérémonie (hors crémation)	6 450 €	5 687 €	17 373 €
Réceptacle à cendres identifiés	33 €	- €	186 €
Dispersion des cendres	7 000 €	10 376 €	8 342 €
Conservation de l'urne (1er mois gratuit)	22 €	- €	- €
Plaque mémoire ou gravure sur le mur de la mémoire près du jardin aux	- €	- €	3 378 €
Mise à disposition d'un plateau d'introduction	42 €	- €	483 €
Remise de l'urne	- €	- €	- €
Retransmission cérémonie	- €	- €	- €
Recettes exceptionnelles (valorisation des métaux)	- €	- €	11 582 €
TOTAL CA	612 064 €	688 048 €	671 021 €

Gaz variable	15 029 €	43 635 €	26 062 €
Gaz fixe	12 439 €	10 807 €	1 664 €
Total Gaz	27 468 €	54 441 €	27 726 €
Electricité variable	4 564 €	19 357 €	8 178 €
Electricité fixe	4 995 €	4 997 €	1 675 €
Total Electricité	9 559 €	24 354 €	9 853 €
Eau	1 300 €	1 560 €	80 €
Fournitures diverses et administratives	1 622 €	4 692 €	4 740 €
Autres achats courants	- €	- €	400 €
Tenues vestimentaires	358 €	667 €	- €
Entretien des espaces verts	8 161 €	10 415 €	5 970 €
Entretien des Equipements de crémation	31 005 €	38 155 €	30 688 €
Entretien des locaux	11 223 €	20 605 €	8 763 €
Certification de service SGS	- €	- €	500 €
Traitement des déchets verts (achat et location de la benne)	- €	- €	150 €
Enquête de satisfaction	- €	- €	400 €
Contrôle incendie	- €	240 €	264 €
Contrôle rejets atmosphériques (four #1)	2 280 €	- €	- €
Contrôle Gaz Combustibles	226 €	231 €	220 €
Contrôle de conformité de l'ensemble des installation du crématorium	- €	600 €	- €
Contrôle des installations électriques (four #1)	- €	- €	310 €
Contrôle des installations électriques (four #1)	- €	- €	- €
Contrôle CVC	- €	573 €	315 €
Total Contrôles techniques	2 506 €	1 645 €	- €
GER	- €	- €	2 300 €
Assurance	1 816 €	2 828 €	2 245 €
Frais postaux et de télécommunications :	348 €	245 €	455 €
Publicité	- €	- €	1 000 €
Autres charges	6 065 €	6 323 €	- €
Taxes Foncières et taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)	1 871 €	- €	2 015 €
Cotisation Foncière des entreprises (CFE)	- €	- €	467 €
Taxe organique	- €	- €	1 074 €
CVAE	2 188 €	1 264 €	4 836 €
Taxe additionnelle CCI	- €	- €	29 €
Redevance fixe pour frais de contrôle	10 000 €	10 000 €	10 000 €
Redevance fixe	150 000 €	167 400 €	150 000 €
Redevance variable	91 810 €	103 207 €	100 653 €
Salaires & charges (chargés)	108 285 €	115 659 €	127 936 €
Prime participation	- €	- €	9 841 €
Frais de siège	40 631 €	47 375 €	31 971 €
Frais de gestion de la société dédiée	4 112 €	288 €	15 000 €
Amortissements	24 724 €	87 662 €	50 124 €
Dotations engagements retraites et médailles du travail	- €	9 000 €	- €
Ger : Peinture	- €	- €	- €
Ger : Sono video	- €	- €	- €
Don à une association ou à la Fondation OGF (Métaux)	- €	- €	11 582 €
Charges d'exploitation	535 052 €	707 785 €	611 906 €
Resultat d'exploitation avant interressement	77 012 €	- 19 737 €	59 116 €
Interessement	20 448 €	- €	- €
Excédent de provision pour 2023	13 130 €	- 13 149 €	- €
Resultat d'exploitation après interressement	43 434 €	- 6 587 €	59 116 €
Frais financiers	4 924 €	- 1 810 €	3 641 €
Résultat avant Impôts	38 510 €	- 4 777 €	55 475 €
Impot	8 977 €	1 323 €	13 869 €
Résultat après Impôts	29 533 €	- 6 100 €	41 606 €

3.1.2. Commentaires du compte de résultat

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

Le chiffre d'affaires crémation s'élève à **671 097 €** pour **1 178** crémations facturées.

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

Répartition du CA	2022		2023	
CA Crémation	Qté	CA	Qté	CA
- Crémation adultes	1 099	581 681	1 118	659 412
- Crémation enfants	20	0	19	0
- Crémation d'exhumation d'un corps	30	8 085	13	3 786
- Crémations de pièces anatomiques	33	8 085	28	7 899
Sous-total CA Crémations	1 182	597 851	1 178	671 097
CA Autres				
- Dispersions au jardin du souvenir	85	7 033	112	10 376
- Salle de cérémonie et dépôt temporaire	306	7 116	45	6 576
- Autres CA	3	64	0	0
Sous-total CA Autres	394	14 213	157	16 952
TOTAL	1 576	612 064	1 335	688 048

Le chiffre d'affaires total s'élève à **688 048 €** contre 612 064 € en 2022.

L'augmentation du chiffre d'affaires malgré la baisse du nombre de crémation s'explique par l'application de la révision tarifaire appliquée au 1^{er} janvier 2023 de + 11.27 %

Gaz

Le gaz facturé correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année ressort à **54 441 €**, soit un coût par crémation de **46,22 €**.

En euros HT	2022	2023
Coût du gaz	27 468	54 441
Coût unitaire par crémation	23.24	46,22

Electricité

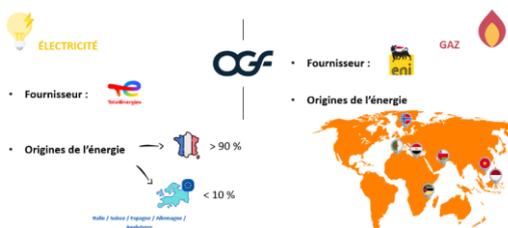
L'électricité facturée correspond aux factures du crématorium. La facturation totale pour l'année s'élève à **24 354 €**, soit un coût par crémation de **20,67 €**.

En euros HT	2022	2023
Coût de l'électricité	9 431	24 354
Coût unitaire par crémation	7.98	20,67

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.

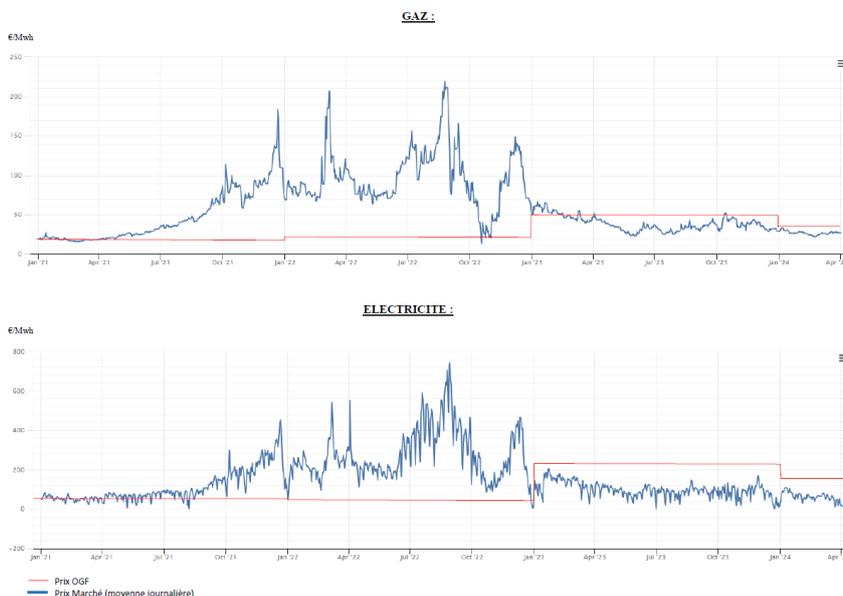


Evolution des tarifs du mégawattheure (Mwh) de Gaz et Electricité de 2021 à début 2024.

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.



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



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

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

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

Eau

L'eau facturée correspond aux factures du crématorium. La facturation totale pour l'année s'élève à **1 560 €**, soit un coût par crémation de **1,32€**.

En euros HT	2022	2023
Coût d'eau	1 300	1 560
Coût unitaire par crémation	1,10	1,32

Fournitures diverses et administratives

Ces postes comprennent essentiellement l'achat de fournitures de bureau, l'entretien et les consommables de l'imprimante/photocopieur/fax.

Le montant total s'élève à **4 692€** contre 1 622 € en 2022.

Le détail des dépenses selon les factures reçues :

	2022	2023
Maintenance imprimante + copies (RICOH)	0	331
Fournitures administratives (JPG, STAPLES, STACI)	0	1 528
Fournitures par le centre serveur	1 601	0
Décharges	0	1 270
Achat petits outillages (HOME VIDEO CONCEPT - lecteur CD, tablette, écran salle de cérémonie - AU COMPTOIR SOULETIN)	21	1 563
TOTAL	1 622	4 692

En 2023, nous avons renouvelé le mobilier du crématorium.

Tenues vestimentaires

Ce poste correspond à des achats de vêtements pour le personnel du crématorium. En 2023, le poste s'élève à **667 €** contre 358 € en 2022.

Entretien des espaces verts

Le montant du poste s'élève à **10 415 €** contre 8 161 € en 2022 et comprend l'entretien des espaces verts.



Entretien des équipements de crémation

Le montant représente principalement la maintenance préventive et curative des équipements de crémation, il s'élève à **38 155 €** contre 32 114 € en 2022.
La maintenance est facturée selon un forfait à la crémation.

	2022	2023
Maintenance de l'équipement de crémation (ATI)	30 652	37 636
Frais pour pièces de rechange (ATI)	353	519
TOTAL	31 005	38 155

Suite a ces dépenses la ligne de filtration a été renouvelé en 2023.

Entretien des locaux

Le montant du poste s'élève à **20 605 €** contre 11 223 € en 2022 et comprend l'entretien des locaux

Le montant du poste a été déterminé par les dépenses suivantes :

	2022	2023
Entretien et nettoyage de locaux et des vitres (PEI, 2 M)	6 360	11 657
Maintenance CVC (CLIM MAG)	1 396	
Maintenance incendie (EUROFEU)	1 232	
Télésurveillance poste PTI (FIDUCIAL)	216	421
Travaux divers (ALLIANCE ENERGIES - SOPREMA)	1 037	3 427
Maintenance de l'ascenseur (KONE)	982	5 100
TOTAL	11 223	20 605

En 2023 nous avons augmenté le nombre de passage de l'agent d'entretien pour améliorer l'accueil du public

- Intervention sur la toiture
- Rénovation sur l'électricité
- Renouvellement de l'ascenseur

Contrôle incendie

Le montant du poste s'élève a 240 € contre 1232 € en 2022. La maintenance incendie était dans le poste entretien des locaux en 2022

Contrôle rejets atmosphériques

Néant en 2023 contre 2280 € en 2022

Contrôle Gaz Combustibles

231 € en 2023 contre 226 € en 2022

Contrôle de conformité de l'ensemble des installations du crématorium

600 € en 2023 contre néant en 2022

Contrôle CVC

573 € en 2023 contre 1 396€ en 2022. Le contrôle CVC était dans le poste entretien des locaux en 2022

Contrôles techniques

Le montant total du poste s'élève à **1645 €** contre 2 506 € en 2022

Assurance



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 **2 828 €** en 2023 contre 1 816 € en 2022 pour le crématorium de Pau.

Frais postaux et télécommunications

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 **245 €** en 2023 contre 348 € en 2022.

AUTRES CHARGES

Le montant du poste s'élève à **6 323€** contre 6 065 € en 2022

	2022	2023
Sous-traitance (GAZUI DENIS)		300
Honoraires Divers		3 263
Pertes sur créances clients		1
Frais actes hors contentieux		685
Honoraires (film d'animation)	5 542	
Provision clients douteux	518	2 069
Pertes et gains sur écarts de règlements	5	5
TOTAL	6 065	6 323

IMPOTS ET TAXES

Les impôts et taxes s'élèvent pour 2023 à **1 264€** contre 4 059 € en 2022.

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

CET :

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

- La CFE s'élève à **0 €** sur 2023 et 2022.
- La CVAE s'élève à **1 264 €** contre **2 280 €** en 2022

TAXE FONCIERE :

La taxe foncière est de **0 €** pour l'année 2023 contre 1 871€ en 2022.

Redevance

Redevance fixe pour frais de contrôle

La redevance s'élève au total à 10 000 €

Redevance fixe

La redevance s'élève au total à 167 400€

Redevance variable



CA 2022	688 048
REDEVANCE 15%	103 207

La redevance comprend une partie variable égale à 15% du chiffre d'affaires et s'élève à 103 207 €.

CHARGES DE PERSONNEL

Les salaires et charges sociales s'élèvent à **115 659 €** contre 108 285 € en 2022.

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

Le montant correspond aux salaires et charges sociales du personnel d'exécution ayant travaillé au crématorium en 2023.

FRAIS DE SIEGE

Ces frais qui s'élèvent à **47 375€** en 2023 contre 40 631 € 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...

FRAIS DE GESTION DE LA SOCIETE DEDIEE

Le montant du poste s'élève à **288 €** contre 4 112 € en 2022 et comprend les honoraires CAC.

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 (soit quinze ans) 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 en **Annexe 1**

IMPOT SUR LES SOCIETES

Taux de 25,83% pour l'ensemble de la période 01/01/2023-31/12/2023.

3.2. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

3.2.1. Etat de variation du patrimoine

Le tableau des immobilisations et des amortissements est joint en **annexe 1**.

Des immobilisations ont été acquises pour une valeur de **78 772 €**.

			Valeur actualisée
000000004	SIEGE BLOOM MAILLE NOIR PIEDS ALU	01/12/2023	734.4
000000013	ALLIANCES ENERGIES - DEPLACEMENT DES BUTTOIRS E31Z	01/01/2023	217.58
000000014	AMENGAEMENT DECORATIF DU CREMATORIUM	01/01/2023	3673.67
000000015	AMENAGEMENT DES ABORDS DU CREMATORIUM	01/01/2023	40128
000000016	AGENCEMENT SEA DPOJ	13/01/2023	3900
000000019	VIDEO SURVEILLANCE SCUTUM	01/03/2023	1324.02
000000020	REMISE EN SERVICE PORTE SECTIONNELLE - ALLIANCE ENERGIES	31/05/2023	7654.66
000000021	VOLET PAYSAGER	26/07/2023	240
000000022	GRENOUILLÈRE RÉGLABLE À RESSORTS INOX + PORTE COUPE-FEU ALU	01/10/2023	1143.11
000000025	RENOVATION LIGNE DE FILTRATION	01/10/2023	6504.4
000000026	RENOVATION LIGNE DE FILTRATION	01/10/2023	9756.6
000000027	TV MONITEUR 65" UHD - 500C ET SUPPORT MURAL INSTORE SOLUTION	14/03/2023	2348.08
000000028	FAUTEUIL ROULANT DE TRANSFERT NON PLIANT ENCASTRABLE	01/10/2023	1147.69
	Total		78 772,21

3.3. Engagements financiers

3.3.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité

Un cautionnement de 6 000 € a été constitué auprès de la Trésorerie Principale de Pau. Tous les biens acquis par OGF dans le cadre du contrat de délégation ayant été autofinancés. Il n'y a ni emprunt ni engagement de crédit-bail.

3.3.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels

OGF comptabilise ses engagements sociaux : indemnités de fin de carrière, frais médicaux des salariés retraités et médailles du travail. Le montant de ces engagements est estimé au bilan.

3.4. Le compte rendu financier

3.4.1. Les tarifs des prestations du service public

Les tarifs pratiqués en 2023 ont été les suivants :

Désignation <i>En Euros</i>	Tarifs au 1 ^{er} janvier 2023		
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.
Mise à disposition de la salle de cérémonie pour une cérémonie non suivie d'une crémation : forfait 1 heure	166.76 €	33.35 €	200.11 €
Mise à disposition de la salle de cérémonie pour une cérémonie d'adieu simple : forfait 15 minutes		Gratuit	
Mise à disposition de la salle de cérémonie pour une cérémonie personnalisée : forfait 1 heure, au-delà de 15 minutes		Gratuit	
Crémation adulte avec recueillement simple de 15 minutes	574.38 €	114.88 €	689.26 €
Crémation adulte sans cérémonie ni recueillement	544.73 €	108.95 €	653.68 €
Crémation adulte et cérémonie personnalisée Pompes Funèbres	611.44 €	122.29 €	733.73 €
Crémation adulte et cérémonie personnalisée crématorium	633.67 €	126.73 €	760.40 €
Crémation enfant : 1 à 12 ans		Gratuit	
Crémation enfant : moins d'1 an		Gratuit	
Crémation de pièces anatomiques : conteneur de 30 kg et 100 litres maximum	272.37 €	54.47 €	326.84 €
Crémation de pièces anatomiques : conteneur de 60 kg et 200 litres maximum	544.73 €	108.95 €	653.68 €
Crémation d'un cercueil après exhumation : moins de 5 ans après l'inhumation	544.73 €	108.95 €	653.68 €
Crémation d'un cercueil après exhumation : plus de 5 ans après l'inhumation	272.37 €	54.47 €	326.84 €
Réceptacle à cendres identifié (urne cinéraire)	37.05 €	7.41 €	44.46 €
Remise de l'urne		Gratuit	
Dispersion des cendres au Jardin du Souvenir du crématorium	92.64 €	18.53 €	111.17 €
Location de la salle de convivialité : 1 heure	88.94 €	17.79 €	106.73 €
Retransmission cérémonie : accès internet sécurisé pour le suivi à distance de la cérémonie		Gratuit	
Plaque mémoire sur le Mur de la Mémoire au Jardin du Souvenir : 10 ans	64.85 €	12.97 €	77.82 €
Plateau d'introduction pour les cercueils faits de matériaux autres que le bois	46.32 €	9.26 €	55.58 €
Dépôt temporaire de l'urne au crématorium : forfait par mois après le 1er mois gratuit	25.01 €	5.00 €	30.01 €

3.4.2. La révision des tarifs

Une augmentation tarifaire a été appliquée au 1^{er} janvier 2023 de + 11.17 %



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.

ANNEXE 1 : TABLEAU DES AMORTISSEMENTS ET DES IMMOBILISATIONS

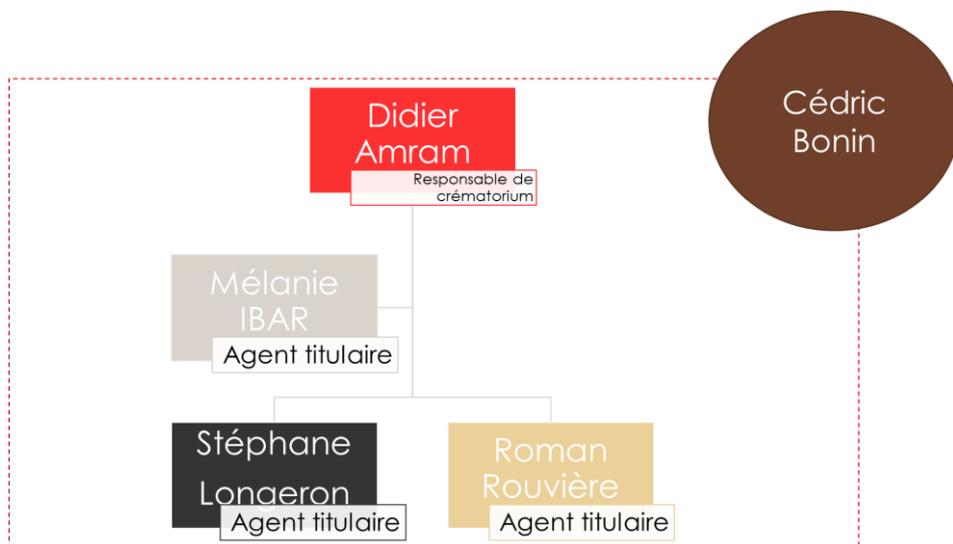
		Valeur actualisée	Dotation 2023	Amortissements cumulés 2023	VNC 2023
BORNE MURALE TIVANO	01/10/2022	11 233.00	5 184.46	6 480.57	4 752.43
JPG - MOBILIER	31/10/2022	1 483.18	363.23	423.77	1 059.41
NOTE DE DEBIT IMMO 2023-0031 - COLLINET MOBILIER	31/12/2022	14 991.62	3 910.86	3 921.72	11 069.90
NDD 2022/09/001 PL IDENTITE	01/10/2022	4 640.00	2 141.54	2 676.92	1 963.08
NDD 2022/09/001 CLIM M.A.G	01/10/2022	7 518.00	3 469.84	4 337.30	3 180.70
PLAN DE PLANTATION CAROLE BONIFACE	01/10/2022	960.00	443.08	553.85	406.15
NDD 2022/11/052 SEA 30/11/2022	30/11/2022	4 529.00	1 509.67	1 639.67	2 889.33
NDD 2022/07/001 SEA 01/07/2022	31/12/2022	3 136.00	818.09	820.36	2 315.64
NDD 2022/12/007 DAUPHINE DESIGN 01/12/2022	31/12/2022	8 571.89	2 236.15	2 242.36	6 329.53
NDD 2022/12/009 SEA 01/12/2022	31/12/2022	36 000.00	9 391.32	9 417.41	26 582.59
ASERELEC TV X ELECTRICITE	31/12/2022	11 846.00	2 961.50	2 969.73	8 876.27
VOLET PAYSAGER CAROLE BONIFACE	01/02/2022	960.00	250.44	480.01	479.99
FOUR CREMA	01/06/2022	165 003.00	36 000.68	57 001.08	108 001.92
ATI LIGNE DE FILTRATION	01/12/2022	16 261.00	4 065.25	4 404.02	11 856.98
SIEGE BLOOM MAILLE NOIR PIEDS ALU	01/12/2023	734.40	20.40	20.40	714.00
ALLIANCES ENERGIES - DEPLACEMENT DES BUTTOIRS E31Z	01/01/2023	217.58	55.55	55.55	162.03
AMENAGEMENT DECORATIF DU CREMATORIUM	01/01/2023	3 673.67	937.96	937.96	2 735.71
AMENAGEMENT DES ABORDS DU CREMATORIUM	01/01/2023	40 128.00	10 245.44	10 245.44	29 882.56
AGENCEMENT SEA DPOJ	13/01/2023	3 900.00	962.55	962.55	2 937.45
VIDEO SURVEILLANCE SCUTUM	01/03/2023	1 324.02	294.23	294.23	1 029.79
REMISE EN SERVICE PORTE SECTIONNELLE - ALLIANCE ENERGIES	31/05/2023	7 654.66	1 275.78	1 275.78	6 378.88
VOLET PAYSAGER	26/07/2023	240.00	31.00	31.00	209.00
GRENOUILLÈRE RÉGLABLE À RESSORTS INOX + PORTE COUPE-FEU ALU	01/10/2023	1 143.11	90.25	90.25	1 052.86
RENOVATION LIGNE DE FILTRATION	01/10/2023	6 504.40	513.50	513.50	5 990.90
RENOVATION LIGNE DE FILTRATION	01/10/2023	9 756.60			9 756.60
TV MONITEUR 65" UHD - 500C ET SUPPORT MURAL INSTORE SOLUTION	14/03/2023	2 348.08	499.19	499.19	1 848.89
Fauteuil roulant de transfert non pliant encastrable	01/10/2023	1 147.69	90.61	90.61	1 057.08
Total		365 904.90	87 762.57	112 385.23	253 519.67



ANNEXE 2 : LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT®



ANNEXE 3 : ORGANIGRAMME



ANNEXE 4 : BUREAU VERITAS

Identifiant d'activité	Référence	Domaine	Date début	Statut	Nom site	Ville site	Libellé prestation	Livrables
1-2125854	7974294/39414	Portes - Portails - Barrières	20/01/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique semestrielle des portes et portails automatiques	1
1-2125856	7974294/39913	Transports mécaniques - Ascenseurs	15/02/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique annuelle des installations d'ascenseurs, monte-charges et élévateurs de personnes (Vitesse <= 0,15m/s) en exploitation dans les établissements soumis au Code du Travail et ERP de 5ème catégorie, à l'exception des petits hôtels	1
1-22618492	8679551/41/4	Thermographie infrarouge	01/02/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique annuelle des installations électriques par thermographie infrarouge avec fourniture du Certificat Q19 sur demande des assureurs	1
1-22608284	7922137/29/18	Thermique du bâtiment - Ventilation	05/05/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique annuelle des installations de gaz et stockage combustible dans un ERP du premier groupe	1
1-23134329	7974294/1319/8	Portes - Portails - Barrières	01/12/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique semestrielle des portes et portails automatiques	1
1-23137801	7974294/398/15	Portes - Portails - Barrières	07/11/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique semestrielle des portes et portails automatiques	1
1-23172481	7912443/399/16	Electricité	05/10/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique annuelle des installations électriques avec émission du compte-rendu Q18	2
1-23172984	7912443/397/17	Electricité	30/08/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique annuelle des installations électriques avec émission du compte-rendu Q18	2
1-23386432	7974294/2630/1	Lavage - Maintenance	03/02/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification périodique d'appareils de lavage	1
1-24625891	8231593-643	Funéraire	14/09/2023	Terminée	OGF	PAU	Vérification des véhicules funéraires	1

ANNEXE 5 : PLAN GER DU CREMATORIUM

Année	GER crématorium de PAU												
	Renouvellement des Peintures		Entretien Toiture		Entretien CVC-PLOMB- CFA-		Moblier - enrobés extérieur		Sono vidéo		TOTAL par Lots		Total Restant
	Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	
	5 000 €		1 500 €		1 000 €		1 000 €		5 000 €				
Année 1	0 €	1 500 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	1 500 €	0 €	1 500 €
Année 2	0 €	1 500 €	0 €	1 000 €	0 €	0 €	1 000 €	0 €	0 €	0 €	3 500 €	0 €	3 500 €
Année 3			1 500 €								1 500 €	0 €	1 500 €
Année 4	5 000 €				1 000 €		1 000 €		5 000 €		13 500 €	0 €	13 500 €
Année 5			1 500 €								1 500 €	0 €	1 500 €
TOTAL DSP	5 000 €	0 €	7 500 €	0 €	2 000 €	0 €	2 000 €	0 €	5 000 €	0 €	21 500 €	0 €	21 500 €

ANNEXE 6 : TABLEAU DE BORD 2023

TABLEAU DE BORD DU CRÉMATORIUM DE PAU - ANNÉE 2023

	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	
Historique de la consommation	Gas (en m ³ converti)	13 628	11 950	10 607	12 078
	Électricité (en kWh)	16 409	15 720	18 668	12 070
Nombre de crémation	Nombre de crémation avec cérémonie	298	279	228	291
	Nombre de crémation sans cérémonie	17	17	20	26
	Nombre de crémation de pièces anatomiques et exhumation	3	8	5	15
	Nombre de crémation enfant	5	6	2	5
	Nombre de crémation de personnes dépourvues de ressources suffisantes	0	0	0	0
	Location salle de convivialité	3	1	2	3
	Crémation dans la salle de convivialité	-	-	-	-
Autres services	Nombre d'urnes funéraires en dépôt	283	255	113	288
	Dispersion	125	102	133	134
Destination des cendres	Inhumation	-	-	Données non disponibles	Données non disponibles
	Columbarium	-	-	Données non disponibles	Données non disponibles
Nombre et nature des games apportées	Pour et ligne de filtration	-	-	-	-
	Autre (game électrique, etc.)	-	-	-	-
Interventions sur les équipements	Entretien	Du 27 mars au 29 mars		Du 25 au 26 septembre	
	Réparation	Mise en place d'une porte coupe-feu		moderne	
	Renouvellement	-	-	-	-
	Reclamations	non		-	-
Principales réclamations des usagers et les réponses apportées	Reponses apportées	-		-	-
Recensement des actions de développement commercial	Recensement des actions de développement commercial	Cour réfection tarifaire au 1er janvier 2023		Révision tarifaire PAU	
	Divers	-		-	-

ANNEXE 7 : ATTESTATION ASSURANCE



ENTREPRISE

ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

MMA IARD Assurances Mutuelles/MMA IARD atteste que :

OGF SA
31, rue de Cambrai
75019 PARIS

Agissant tant pour son compte que pour celui de ses filiales,

est titulaire d'un contrat d'assurance n° 127.110.156 de Responsabilité Civile Générale telles qu'assurées au contrat qui garantit à concurrence des sommes indiquées ci-après, les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incombent en raison des dommages causés aux tiers du fait de ses activités indiquées ci-dessous :

- Prestations funéraires, prestations de conseils après obsèques ;
- Conception, réalisation, aménagement, entretien et exploitation (y compris gestion déléguée) de cimetières, sites cinéraires, chambres funéraires, crématoriums ou tout autre site lié à l'activité funéraire ; y compris en qualité de maître d'ouvrage.
- Nettoyage/restauration de monuments en marbre ou pierre (type granit) autres que les monuments funéraires (statues, fontaines...) à l'exclusion de toute activité « bâtiment » ;
- Entretien/restauration de sépulture, à l'exclusion de toute activité « bâtiment » ;
- Fabrication, fourniture et commercialisation de produits, monuments et articles funéraires ;
- Activités de fabrication :
 - ✓ Marbrerie,
 - ✓ Exploitation forestière, fabrication de cercueils, travail du bois ;
- Activités de protocole ;
- Opérations de Prévoyance Funéraire ;
- Toutes opérations de promotion de contrats de prévoyance funéraire, y compris activités de courtage d'assurance ;
- Concession de la licence des brevets et de la marque « Safebalm », à la société HYGECO INTERNATIONAL PRODUITS.

sous la seule réserve des exclusions prévues au titre du contrat et dans la limite des montants suivants :

GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE	Montant de la garantie par sinistre (sauf mention contraire)
Responsabilité Civile Exploitation	
• Tous Dommages corporels matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs, confondus :	10 000 000 EUR
DONT :	
- Faute inexcusable	5 000 000 EUR par sinistre et par année d'assurance
- Dommages matériels et immatériels consécutifs	10 000 000 €
- Dommages aux biens confiés	300 000 €
- Dommages immatériels non consécutifs	3 000 000 €
- Tous dommages résultant d'Atteintes à l'environnement accidentelles se produisant dans l'enceinte de l'un des établissements de l'assuré	1 500 000 EUR Par sinistre et par année d'assurance

MMA IARD Assurances Mutuelles d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCG Le Mans 775 662 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros, RCG Le Mans 440 048 882
Siège social : 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9
Entreprises régies par le code des assurances.

GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE	Montant de la garantie par sinistre (sauf mention contraire)
Responsabilité Civile Après Livraison / Réception – Responsabilité Civile Professionnelle	
<ul style="list-style-type: none"> Tous Dommages corporels matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs, confondus : <p>DONT :</p>	10 000 000 EUR par sinistre et par année d'assurance
- Dommages matériels et immatériels consécutifs	10 000 000 EUR par sinistre et par année d'assurance
- Dommages immatériels non consécutifs	3 000 000 EUR par sinistre et par année d'assurance
- Frais de retrais engagés par l'Assuré	500 000 EUR par sinistre et par année d'assurance
Défense Pénale et Recours :	75 000 EUR

Il est précisé que :

- Les montants de garantie constituent l'engagement maximum de l'Assureur quel que soit le nombre de personnes ayant la qualité d'Assuré ;
- Les montants de garantie se réduisent et s'épuisent par tous règlements en principal, en intérêts ou en frais.
- Les frais, honoraires et dépenses d'expertise et de défense sont compris dans les montants de garantie mentionnés ci-dessus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/04/2023 au 31/03/2024. Elle est délivrée pour faire valoir ce que de droit et n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur.

Elle ne peut engager MMA IARD Assurances Mutuelles/MMA IARD en dehors des clauses et conditions du contrat auxquelles elle se réfère et n'est valable que sous réserve du règlement de la prime émise ou à émettre.

Fait à Paris, le 22/03/2023

L'Assureur,

MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège social :
14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9



ANNEXE 8 : PLAQUETTE DE COMMUNICATION

La crémation est un mode de sépulture choisi dans le respect des volontés du défunt. Les professionnels du crématorium sont à la disposition de la famille et des proches pour leur permettre de traverser cette séparation dans les meilleures conditions.



Crématorium inscrit au 100 000 000 000 de la ville de Pau. D'après le décret n° 1200 du 10/01/2010 relatif aux établissements de crémation.

S.A. au capital de 10 000 000 €
RCS Pau 542 079 798
N° de TVA intracommunautaire : FR 12 542 079 798
N° de TVA internationale : FR 12 542 079 798
09/2024 - 10/2024

Adresse et Horaires

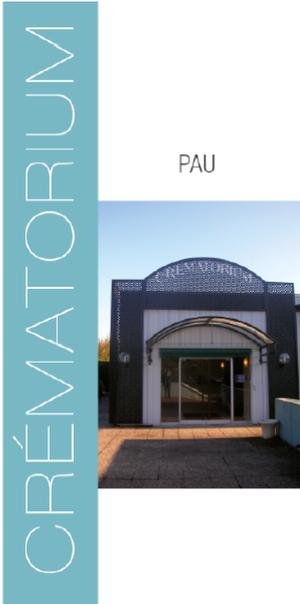
Crématorium de Pau
2, rue Pierre Brossolette
64000 PAU
Tél. : 05 59 02 17 84
Fax : 05 59 02 17 86
Du lundi au vendredi,
de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.
Le samedi, de 8h30 à 12h00.
Un parking est mis à la disposition des familles.

Accès

Depuis Tarbes :
Prendre l'A64 en direction de Pau/Orthez. Emprunter la sortie 10 Pau Centre Mont de Marsan/Saragosse/Av. sur l'Adour. Au rond-point prendre la 2^{ème} sortie Avenue de l'Europe vers Morlaàs/Parc d'Activités Pau Pyrénées. Continuer tout droit, longer l'autoroute et au rond-point prendre la 1^{ère} sortie (Avenue Lion Blum). Passer 2 ronds-points puis prendre sur la droite la Rue Blangui puis tout de suite à droite la Rue Pierre Brossolette. Voir plan.

Depuis Orthez :
Prendre l'A64 en direction de Pau/Tarbes, emprunter la sortie 10 Pau Centre/Morlaàs/Av. sur l'Adour/Pau Pyrénées. Au rond-point prendre la 2^{ème} sortie Avenue de l'Europe vers Morlaàs/Parc d'Activités Pau Pyrénées. Continuer tout droit, longer l'autoroute et au rond-point prendre la 1^{ère} sortie (Avenue Lion Blum). Passer 2 ronds-points puis prendre sur la droite la Rue Blangui puis tout de suite à droite la Rue Pierre Brossolette. Voir plan.

Depuis Aire-sur-l'Adour :
Prendre la direction A64/Parc d'Activités Pau Pyrénées. Au rond-point suivre jusqu'à la 2^{ème} sortie Avenue de l'Europe vers Morlaàs/Parc d'Activités Pau Pyrénées. Continuer tout droit, longer l'autoroute et au rond-point prendre la 1^{ère} sortie (Avenue Lion Blum). Passer 2 ronds-points puis prendre sur la droite la Rue Blangui puis tout de suite à droite la Rue Pierre Brossolette. Voir plan.



Une écoute professionnelle

Les professionnels du crématorium, spécialement formés, accueillent la famille. Ils présentent et lui expliquent l'organisation de la cérémonie d'adieu. Celle-ci est réalisée par le crématorium à partir de musiques, de textes et d'un gestuel de séparation approprié, préparés par ce dernier.

Si la famille souhaite organiser une cérémonie personnalisée avec des musiques, des textes ou des poèmes qui leur sont chers, en faire un moment unique à l'image de la vie, des volontés du défunt et de ses sentiments, les professionnels du crématorium mettent à la disposition de l'opérateur funéraire mandaté par la famille la salle de cérémonie et ses équipements, à cet effet.

Un lieu adapté et serein

Les professionnels du crématorium, formés et attentifs, les salons d'accueil et la salle de cérémonie permettent de déposer d'un lieu adapté et serein pour se consacrer à l'adieu adieu rendu à un être cher.

L'hommage et le recueillement

La cérémonie d'adieu débute par l'accueil de la famille et de ses proches, se poursuit par l'hommage rendu au défunt et se termine par la séparation et le temps de recueillement. Elle se déroule dans un climat favorable au recueillement, à l'expression des sentiments des proches pour le défunt. La cérémonie et tous ses rites qui peuvent s'y rattacher, la solennité et la participation des proches permettent à la famille



de commencer son deuil, dans de meilleures conditions. Après toute cérémonie, une salle spécifique permet aux membres de la famille et aux proches qui le désirent, d'assister en toute intimité à l'entrée du cercueil pour la crémation.

La possibilité de rendre un hommage civil ou religieux

À la demande de la famille, un dernier hommage civil ou religieux pour être rendu au défunt au crématorium. La cérémonie religieuse est traditionnellement organisée dans un lieu de culte avant la crémation. Toutefois, si la famille souhaite rendre un dernier hommage religieux au sein du crématorium, elle peut également, en accord avec les autorités cultuelles, l'organiser au crématorium, dans la salle de cérémonie. Cette salle sonorisée permet la diffusion d'une musique d'ambiance et le recueillement au moment du rite funéraire.

La destination des cendres

L'urne contenant les cendres du défunt est remise à la famille ou à son mandataire après la crémation ou au plus tard le lendemain matin.

Aujourd'hui, de nombreux choix de destination de l'urne du défunt sont possibles et tous permettent à la famille et aux proches de disposer d'un lieu de souvenir, même en cas de dispersion.

Cependant, pour prendre le temps de la réflexion sur le lieu le plus adapté au dépôt définitif de l'urne, celle-ci peut être conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an. L'urne peut être conservée, dans les mêmes conditions, dans un lieu de culte sous réserve de l'accord de l'association chargée de l'exercice du culte. Lorsque la famille a seriemment décidé de la destination des cendres du défunt, l'urne lui est remise au cours d'une cérémonie symbolique.



Notre civilisation et notre culture accordent une grande importance au souvenir des défunts, généralement rassemblés au sein du cimetière. Même en cas de crémation, ce besoin d'une trace et d'un lieu du souvenir demeure pour la famille et les proches.

Aujourd'hui, de nombreux choix de destination de l'urne du défunt sont possibles et tous permettent à la famille et aux proches de disposer d'un lieu de souvenir, même en cas de dispersion. Dans un cimetière ou un site cinéraire et sur autorisation du maire, l'urne peut en effet être inhumée dans une sépulture, déposée dans une case de columbarium ou encore scellée sur un monument funéraire. Dans les mêmes conditions, les cendres peuvent être également dispersées dans l'espace aménagé à cet effet du cimetière ou du site cinéraire.

Lorsqu'il est fait le choix de la dispersion, de nombreux cimetières et sites cinéraires permettent de marquer le souvenir du défunt par des inscriptions sur des supports de la mémoire, adaptés aux souhaits de la famille.

Siège à son site cinéraire, le crématorium permet aujourd'hui aux proches de disposer de nombreux choix en matière de conservation de l'urne et de souvenir du défunt.

Enfin, les cendres peuvent également être dispersées en pleine nature, à l'exception des voies publiques, après délibération à la mairie du lieu de résidence.



WWW.OGF.FR