
RAPPORT D'ACTIVITÉ
2021



BEAUVAIS

SOMMAIRE

1.	PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	4
1.1.	LES CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	4
1.1.1.	Objet et étendue de la délégation	4
1.1.2.	Autorité délégante	4
1.1.3.	Délégataire	4
1.1.4.	Organigramme nominatif des dirigeants	4
1.1.5.	Nature et date de prise d'effet du contrat	4
1.2.	LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE	5
1.2.1.	Les services fournis	5
1.2.2.	Les installations	5
1.2.3.	Le partage des charges entre le délégataire et le délégant	5
2.	LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : LE COMPTE RENDU FINANCIER	6
2.1.	PRÉSENTATION DU COMPTE DE RESULTAT	6
2.1.1.	Les règles comptables	6
2.1.2.	Le compte de résultat	7
2.2.	COMMENTAIRES DU COMPTE DE RESULTAT	9
2.2.1.	Activité et chiffre d'affaires	9
2.2.2.	Charges d'exploitation	9
2.3.	COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS	15
2.3.1.	Etat de variation de patrimoine	15
2.3.2.	Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué	15
2.3.3.	Programme contractuel d'investissements	16
2.3.4.	Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année	16
2.3.5.	Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et des biens de reprise	16
2.4.	ENGAGEMENTS FINANCIERS	17
2.4.1.	Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité	17
2.4.2.	Les engagements à incidences financières en matière de personnels	17
3.	LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	18
3.1.	ÉVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE	18
3.2.	EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE	20
3.3.	ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS	21
3.3.1.	Evolution du nombre annuel de crémations	21
3.3.2.	Évolution mensuelle de nombre de crémations	22
3.3.3.	Répartition des crémations par sexe	23
3.3.4.	Destination des cendres	24
3.3.5.	Information sur les cérémonies au crématorium	24
3.3.6.	Origine des défunts par lieu de domicile	25
3.4.	AUTRES INDICATEURS DE QUALITE	26
3.4.1.	Comité d'éthique	26
3.4.2.	Le Temps de mémoire	26
3.4.3.	Registre d'appréciation du service	26
3.4.4.	La communication relative au crématorium	26
3.4.5.	Protection du Travailleur Isolé (PTI) :	26
3.4.6.	La Certification de services Qualicert®	27
3.4.7.	Mise en place d'une Boucle à Induction Magnétique (BIM) ou boucle auditive :	28
4.	LE RAPPORT ANNUEL, ANNEXE : LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	29
4.1.	Les FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	29

4.2.	LE COMPTE RENDU TECHNIQUE	29
4.2.1.	Les horaires d'ouverture	29
4.2.2.	Les moyens en personnel	29
4.2.3.	La formation	29
4.2.4.	La sécurité	30
4.2.5.	Elimination des déchets métalliques	30
4.2.6.	Les tarifs des prestations du service public	32
4.2.7.	La révision des tarifs	32
ANNEXE 1 : RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION		33

1. PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC**1.1. LES CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC****1.1.1. Objet et étendue de la délégation**

La délégation porte sur la gestion du crématorium de Beauvais.

1.1.2. Autorité délégante

La ville de Beauvais.

1.1.3. Déléataire

OGF

Société anonyme au capital de 40.904.385 €

RCS Paris B 542 076 799

Siège social : 31, rue de Cambrai – 75019 Paris

Habilitation n°18-75-0001

1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants

Président-directeur général : M. Alain COTTET

Directeur délégué : M. Eric CABANNE

Directeur de secteur opérationnel : M. Gaétan DELGEHIER

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

Contrat de délégation de service public par voie d'affermage, signé le 29 mai 2017 pour une durée de dix années prenant effet le 1^{er} juillet 2017, soit une échéance au 30 juin 2027.

1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

1.2.1. Les services fournis

Le délégataire est chargé :

- De la crémation des corps des personnes décédées sur le territoire communal ;
- De la crémation des personnes décédées hors du territoire communal, dans la limite des règlements en vigueur et des capacités techniques du crématorium ;
- De la crémation des pièces anatomiques provenant d'établissements de soins ou de restes mortels exhumés, conformément à la réglementation en vigueur.

Dans le cadre de la délégation qui lui est confiée le Délégataire prend en charge les opérations suivantes :

- La réception des cercueils ;
- L'accueil des familles ;
- L'organisation des cérémonies conformément à la demande des familles ;
- La vérification du dossier administratif de crémation et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans l'équipement de crémation ;
- La crémation des cercueils ;
- La pulvérisation des cendres ;
- La fourniture des réceptacles simples, nécessaires pour recueillir les cendres ;
- La gestion du site cinéraire ;
- Le recueil des cendres dans une urne remise à la famille, ou le dépôt au columbarium à la demande de celle-ci, ou la dispersion des cendres au jardin cinéraire pour les familles qui le souhaiteraient, ou l'inhumation dans une sépulture traditionnelle ou une concession cinéraire ;
- La prise en charge pour procéder gratuitement, sur demande des familles et avec accord de la Collectivité, à la crémation des corps des sapeurs-pompiers décédés à la suite d'un accident ou d'une maladie contractée en service commandé ;
- L'organisation d'une cérémonie annuelle à la mémoire de tous les défunts.

1.2.2. Les installations

Le crématorium comprend :

- Des locaux ouverts au public : un hall d'accueil, une salle de cérémonies, une salle de présentation visuelle de l'introduction du cercueil et de remise de l'urne, une cafétéria, les sanitaires et d'un bureau d'accueil.
- Des locaux techniques à l'usage exclusif du personnel du crématorium : une salle d'introduction du cercueil, un local technique contenant l'équipement de crémation et l'équipement de filtration, un local de conservation des urnes, d'un local pour le personnel et d'un bureau administratif.

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

Les charges sont supportées en totalité par le délégataire.

2. LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : LE COMPTE RENDU FINANCIER**2.1. PRÉSENTATION DU COMPTE DE RESULTAT****2.1.1. Les règles comptables**

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

Les charges retenues sont les charges réelles. Seuls certains postes sont forfaitaires (frais d'administration générale, eau, frais postaux et télécoms) ou font l'objet d'une clé de répartition (charges de personnel).

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

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

Les méthodes d'évaluation retenues pour l'établissement des comptes de l'année civile 2021 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

2.1.2. Le compte de résultat

Le compte de résultat est présenté en euros hors taxes.

CREMATORIUM DE BEAUVAIS - COMPTE EXPLOITATION	2020	2021	Var. 2020/2021
Nombre de crémations cercueil adulte	995	965	-3%
Nombre de crémations cercueil enfant entre 1 et 12 ans	0	2	0%
Nombre de crémations d'un cercueil enfant de moins de 1 an	10	16	60%
Nombre de crémation après exhumation dans un délais de moins de 5 ans	1	0	-100%
Nombre de crémations après exhumation dans un délai de 5 ans et plus	0	4	0%
Nombre de cérémonies d'une durée supérieure à 30 minutes	1	5	400%
Nombre de mises à disposition de la salle de convivialité (par heure)	0	0	0%
Nombre de cérémonial personnalisé	4	13	225%
Nombre de crémations de pièces anatomiques de 100 L ou 30 Kgs max.	29	24	-17%
Nombre de crémations de pièces anatomiques de 200 L ou 60 Kgs max.	0	0	0%
Recettes de crémations cercueil adulte	575 995	558 099	-3%
Recettes de crémations cercueil enfant entre 1 et 12 ans	0	578	0%
Recettes de crémations d'un cercueil enfant de moins de 1 an	1 447	2 313	60%
Recettes de crémations après exhumation dans un délais de moins de 5 ans	579	0	-100%
Recettes de crémations après exhumation dans un délai de 5 ans et plus	0	1 156	0%
Recettes de cérémonies d'une durée supérieure à 30 minutes	130	651	399%
Recettes de mise à disposition de la salle de convivialité (par heure)	0	208	0%
Recettes de cérémonial personnalisé	480	1 557	225%
Recettes de crémations de pièces anatomiques de 100 L ou 30 Kgs max.	8 395	6 938	-17%
Recettes de crémations de pièces anatomiques de 200 L ou 60 Kgs max.	0	0	0%
Recettes de dispersion des cendres	2 451	1 510	-38%
Recettes de dépôt provisoire de l'urne au crématorium (par mois après le 1er mois)	2 298	2 182	-5%
Recettes de plaque mémoire ou gravure sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	626	781	25%
Plateau d'introduction pour les cercueils faits de matériaux autres que le bois	0	42	0%
Total recettes annuelles	592 400	576 017	-3%

Personnel	99 925	98 547	-1%
Salaires	72 077	72 676	1%
Charges sociales	27 848	25 871	-7%
Charges énergie	35 271	31 918	-10%
Gaz	23 287	20 636	-11%
Electricité	11 984	11 282	-6%
Achats	6 250	8 419	35%
Eau	663	608	-8%
Fournitures diverses et administratives	2 179	1 978	-9%
Réactifs	0	0	0%
Évacuation des résidus	2 783	5 119	84%
Pastilles réfractaires	265	594	124%
Tenues /équipement	359	120	-67%
Autres achats	0	0	0%
Services extérieurs	50 143	51 350	2%
PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés) :	216	216	0%
Entretien des espaces verts	3 660	3 247	-11%
Entretien de l'équipement de crémation	29 558	31 802	8%
Entretien des locaux	9 716	11 808	22%
Gros Entretien et Renouvellement	0	0	0%
Réparations diverses	0	0	0%
Contrôles réglementaires	5 315	1 760	-67%
Assurance	1 604	1 677	5%
Sécurité	73	840	1046%
Autres services extérieurs	2 530	2 000	-21%
Frais postaux et de télécommunications	530	0	0%
Publicité	0	0	0%
Autres services extérieurs	2 000	2 000	0%
Autres charges	3 681	27	-99%
Total charges d'exploitation proportionnelles	197 799	192 261	-3%
Impôts et taxes	14 593	12 012	-18%
Taxes Foncière	6 196	6 377	3%
Cotisation Foncière des entreprises (CFE)	1 882	1 938	3%
Taxe organique (C3S)	948	922	-3%
Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE)	5 568	2 775	-50%
Frais d'administration générale	47 984	48 961	2%
Redevance collectivité	88 975	86 548	-3%
Redevance fixe	46 399	46 878	1%
Redevance variable (160€/crem au-delà de 750/an)	42 576	39 669	-7%
Amortissement investissements concessifs	156 026	159 119	2%
Total charges annuelles	505 377	498 900	-1%
Résultat avant IS	87 023	77 116	-11%
IS	27 865	21 207	-24%
Résultat Net	59 158	55 909	-5%

2.2. COMMENTAIRES DU COMPTE DE RESULTAT

2.2.1. Activité et chiffre d'affaires

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

Pour l'année 2021, le chiffre d'affaires du crématorium s'élève à 569 084 €, pour 1 012 crémations facturées contre 586 415 € pour 1 035 crémations en 2020. La baisse du chiffre d'affaires est directement liée à la baisse du nombre de crémations par rapport à l'année passée.

Le chiffre d'affaires des autres produits se porte quant à lui à 6 932 € en 2021 contre 5 984 € en 2020 soit une hausse 948 €. Il se compose essentiellement du chiffre d'affaires liées au dépôt provisoire d'urne, aux dispersions de cendres, et aux cérémonies personnalisées.

Le chiffre d'affaires de 2021 est détaillé comme suit :

	2020		2021	
	Quantité	CA HT	Quantité	CA HT
Crémation				
- Cercueil adulte	995	575 994€	965	557 955 €
- Cercueil enfant (1-12 ans)	0	0 €	2	578 €
- Cercueil enfant (-1 an)	10	1 446 €	16	2 313 €
Exhumation				
- Moins 5 ans (depuis inhumation)	1	579 €	0	0 €
- Après 5 ans (depuis inhumation)	0	0 €	4	1 156 €
- Crémation demande d'une collectivité	0	0 €	1	144 €
Recettes de crémations de pièces anatomiques	29	8394 €	24	6 938 €
Sous-total crémation	1 035	586 415 €	1 012	569 084 €
Autres prestations				
- Salle de cérémonie	1	130 €	7	859 €
- Dispersion des cendres au jardin du souvenir	47	2 450 €	29	1 510 €
- Dépôt provisoire d'urne	136	2 297 €	91	2 182 €
- Cérémonial personnalisé	4	479 €	13	1 557 €
- Recettes de plaque mémoire	4	626 €	5	781 €
- Plateau d'introduction pour les cercueils	0	0 €	1	42 €
Sous total « autre CA »	192	5 984 €	146	6 932 €
Total		592 400 €		576 017 €

2.2.2. Charges d'exploitation

2.2.2.1. Charges de personnel

Les salaires et charges sociales s'élèvent en 2021 à **98 547 €** contre 99 925 € en 2020. Il s'agit des salaires et charges sociales des agents titulaires et assistants qui interviennent sur le crématorium (agents de crémation, assistant commercial et administratif).

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 5% de son temps a été prise en compte pour son activité d'encadrement de l'ensemble du personnel et de direction du crématorium.

EXPLOITATION

	Heures Travaillées	Heures Payées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2020	1 720	1 933	28 414	9 752	38 166
2021	1 628	1 952	29 341	9 413	38 753

hors polyvalence et participation

ENCADREMENT

	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total MS
2020	1 870	38 293	16 603	54 896
2021	1 279	29 125	12 094	41 220

hors participation

	Polyvalence entrante				Polyvalence sortante			
	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total Ms	Heures Travaillées	Total Brut	Total Charges	Total Ms
2020	231	3 616	1 141	4 757	-	-	-	-
2021	718	11 738	3 870	15 608	-	-	-	-

2.2.2.2. Charges d'énergie**Gaz**

La consommation de gaz correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année 2021 ressort à **20 636 €**, soit un coût par crémation de 20,41€.

En euros HT	2020	2021
Coût du gaz	23 287	20 636
Coût unitaire par crémation	22,50	20,41

2021	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Gaz KWH	51 515	43 992	33 931	38 165	35 895	38 186

2021	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21
Gaz KWH	42 130	44 936	45 251	53 805	54 097	50 119

Total	2020	2021	Var.VAL	Var.%
Gaz KWH	548 433	532 022	-16 411	-3%

La baisse du coût du gaz s'explique en partie par la baisse de l'activité, et la baisse du prix de la molécule sur 2021 par rapport à 2020.

Electricité

La consommation d'électricité mentionnée correspond aux factures du crématorium. Le coût total de l'électricité pour l'année 2021 s'élève à **11 282 €**, soit 11,43 € par crémation.

En euros HT	2020	2021
Coût de l'électricité	11 984	11 282
Coût unitaire par crémation	11,91	11,43

2021	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Electricité KWH	8 024	7 572	5 764	5 001	4 855	4 433

2021	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21
Electricité KWH	3 536	3 708	3 846	4 683	6 066	13 376

Total	2020	2021
Electricité KWH	69 527	70 864

Var.	Var. %
1 337	2%

2.2.2.3. Achats

Eau

La consommation d'eau s'élève à **608 €** en 2021 contre 663 € en 2020. La charge est sur la base de factures reçues.

En euros HT	2020	2021
Coût d'eau	663	608
Coût unitaire par crémation	0,64	0,60

Fournitures diverses et administratives

Cette charge correspond à la maintenance de l'imprimante, la location de la fontaine à eau et de consommables pour les boissons proposées aux familles ainsi qu'aux achats de fournitures administratives et d'entretien.

Le coût total est de **1 978 €** contre 2 179 € en 2020.

La répartition des frais :

	2020	2021
Maintenance imprimante + copies (RICOH)	145	79
Fontaine à eau (CHATEAU D'EAU)	185	374
Fournitures d'entretien (RAJA)	888	0
Fournitures administratives (JPG, STACI)	55	922
Cartes de visite	244	143
Achat petits équipements	401	460
Colonne désinfection pour gel hydroalcoolique	260	0
TOTAL	2 178	1 978

Evacuation des résidus

Ce poste regroupe les frais de traitement des déchets funéraires pour un montant de **5 119 €** contre 2 783 € en 2020.

	2020	2021
Traitement réactifs usagé (VEOLIA)	0	1 408
Traitement déchets médicaux (PROSERVE DASRI)	2 651	3 507
Eaux usées (COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE BEAUVAIS)	132	0
Décharge (ATI)	0	204

Pastilles réfractaires

Ce poste correspond à l'achat de pastilles réfractaires pour identification des cendres. Le montant s'élève à **594 €** en 2021 contre 265 € en 2020.

Tenues/Equipements

Ce poste regroupe les frais liés aux tenues vestimentaires du personnel. En 2021, la charge s'est élevée à **120 €** contre 359 € en 2020.

2.2.2.4. Services extérieurs**Protection des travailleurs isolés**

Ce poste contient l'abonnement annuel de télésurveillance par l'entreprise « Fiducial sécurité humaine » pour l'équipement de travailleur isolé. Le montant est de **216 €** en 2021 comme sur l'année précédente.

Entretien extérieur & espaces verts

Le poste regroupe le contrat standard d'entretien des espaces verts par l'entreprise « Fleurs in paysagiste décoration », ainsi que l'entretien de la toiture pour un montant total de **3 247 €** contre 3 660 € en 2020.

Entretien de l'équipement de crémation

Les dépenses réalisées pour l'entretien de l'équipement de crémation s'élèvent à **31 802 €** contre 29 558 € en 2020.

Elles regroupent :

	2020	2021
Maintenance préventive et curative des équipements de crémation (ATI)	28 132	31 802
Frais des pièces de rechange (ATI)	1 426	0
TOTAL	29 558	31 802

La maintenance préventive est facturée selon un forfait à la crémation. A noter que ce forfait a augmenté en 2020, car jusqu'en mars 2020, la maintenance qui était facturée pour une configuration sans filtration a été valorisée depuis juillet 2020 pour une configuration avec filtration et manipulation de réactif. Le forfait a ainsi augmenté de 60 % (impact année pleine sur 2021).

Entretien des locaux

Le poste regroupe tous les frais liés à l'entretien du crématorium. Le montant s'élève à **11 808 €** en 2021 contre 9 716 € en 2020.

Ce poste regroupe :

	2020	2021
Entretien des locaux et des vitres (AGENOR CREIL)	8 508	9 015
Maintenance de la climatisation	1 012	983
Maintenance incendie (EUROFEU)	195	108
Divers entretiens et réparations (remises en état peintures)	0	1 702
TOTAL	9 715	11 808

Gros entretien et renouvellement

Ce poste regroupe les gros travaux d'entretien de l'équipement de crémation. Aucuns travaux sur l'équipement de crémation n'ont été comptabilisés depuis N-1.

Contrôles réglementaires

Ce poste regroupe les frais de contrôles obligatoires liés à l'activité. En 2021, les frais liés aux contrôles réglementaires sont à **1 760 €** contre 5 315 € en 2020

Le détail des contrôles réalisés :

	2020	2021
Contrôle des installations de gaz (BUREAU VERITAS)	220	220
Contrôle des appareils de levage (BUREAU VERITAS)	250	430
Contrôle des rejets atmosphériques (CERECO)	4 560	0
Conformité électrique (BUREAU VERITAS)	285	285
Contrôle thermographie (BUREAU VERITAS)	0	225
Contrôle des dispositifs de sécurité installations de crémation (BUREAU VERITAS)	0	600
TOTAL	5 315	1 760

Assurances

Le coût des assurances a été déterminé sur la base du contrat en cours qui prévoit une prime pour l'ensemble des crématoriums. Notre assureur nous adresse un montant individualisé par crématorium, soit **1 677 €** en 2021 contre 1 604 € en 2020 pour le crématorium de Beauvais.

Sécurité

Ce poste de charge regroupe l'abonnement de télésurveillance auprès du fournisseur GROUPE SCUTUM. L'abonnement annuel sur 2021 s'élève à 840 € contre 73 € en 2020.

2.2.2.5. Autres services extérieurs

Frais postaux et Télécom

Le poste est nul sur 2021. Pour mémoire sur 2020, le poste comprenait les frais de communications téléphoniques et de fax.

Depuis 2012, les frais postaux sont compris dans les frais d'administration générale. En effet, la direction comptable d'OGF a admis et décidé que ces frais d'affranchissement étaient compris dans les frais d'administration. Néanmoins, les comptes peuvent comporter des frais postaux liés à des envois ponctuels.

Autres services extérieurs

Le montant de ce poste s'élève à 2 000 € comme sur l'exercice précédent. Il comprend uniquement les honoraires du commissaire aux comptes.

2.2.2.6. Impôts et taxes

Les impôts et taxes s'élèvent au global à 12 012 € en 2021 contre 14 593 € en 2020 et comprennent la Contribution Economique Territoriale (CET), la Contribution Sociale de Solidarité des Sociétés (C3S) et la taxe foncière.

CET :

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

- La CFE s'élève à 1 938 € sur 2021 contre 1 882 € en 2020.
- La CVAE a été calculée en retenant le taux de 0,75% de la valeur ajoutée du crématorium de l'exercice (taux retenu au niveau du groupe OGF) auquel s'est ajouté une taxe additionnelle de 3.46%, et 1% de frais de gestion.

Pour 2021, la CVAE se porte ainsi à 2 775 € contre à 5 568 € en N-1. La baisse de cette cotisation est principalement liée à la baisse du taux d'imposition passant de 1,50% à 0,75% entre 2020 et 2021.

C3S :

La Contribution Sociale de Solidarité des Sociétés (C3S), plus communément appelée Organic, se calcule pour 0,16% du chiffre d'affaires (0,13% pour la C3S et 0,03% pour la contribution additionnelle). Cette taxe s'élève à 922 € en 2021 contre 948 € en 2020.

TAXE FONCIERE :

La taxe foncière est de 6 377 € pour 2021 contre 6 196€ en 2020.

2.2.2.7. Frais d'administration générale

Ces frais qui s'élèvent à **48 961 €** en 2021 contre 47 984 € en 2020 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 2021, ils ont été estimés et plafonnés forfaitairement, à 8,5 % des produits d'exploitation contre 8,10% en 2020. Il s'agit du taux retenu pour l'établissement des comptes de l'ensemble des crématoriums gérés par OGF.

2.2.2.8. Redevance collectivité

Le montant total de la redevance est de 86 548 € en 2021 contre 88 975 € en 2020.

Le contrat de DSP prévoit une partie fixe et une partie variable :

- Une redevance fixe pour un montant de 46 878 € contre 46 399 € en 2020 ;
- Une redevance variable de 166 € par crémation au-delà de 750 crémations par an soit 39 669 € pour 2021 contre 42 576 € en 2020.

Variable de 160 €	160
Indexation tarif	1,04174
Revalorisation de la variable	166,68
Nb de crémations	988
Nb de crémations supérieur à 750	238
Redevance variable 2021	39 669,46

2.2.2.9. 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.

Les dotations sont de 159 119 € contre 156 026€ en 2020.

Le tableau des immobilisations et des amortissements est présenté en **ANNEXE 1**.

2.2.2.10. Impôts sur les sociétés

Le taux d'imposition sur les sociétés calculé par OGF est de 27,50% pour 2021 (Taux retenu à titre de simplification par le groupe OGF en fonction des variations fiscales 2021).

Il ne s'applique qu'en cas de résultat positif.

2.3. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

2.3.1. Etat de variation de patrimoine

Le détail des acquisitions vous est présenté ci-après :

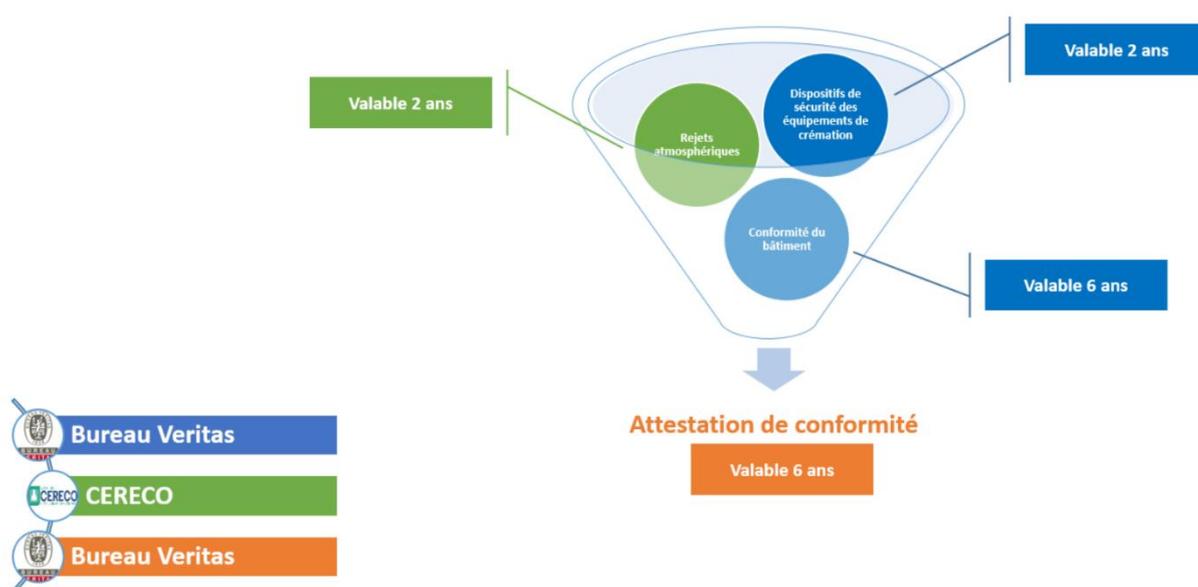
immos	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.	Dotations 2021
01AGC0000001926	DECORATION DE LA SALLE DE REMISE DES URNES	01/01/2021	1 387	78	01/07/2027	213
01AGC0000001925	DE LA SALLE DE REMISE DES URNES	01/01/2021	401	78	01/07/2027	62
01AGC0000001932	PRIME ASSURANCE OUVRAGE 2018 01 001 CONTRAT 7657021	06/01/2021	7 461	77	06/06/2027	1 192
01MC00000000712	DEFIBRILLATEUR HEARTSINE + COFFRET	01/04/2021	973	48	01/04/2025	182
01MI44010000000	MONITEUR	21/05/2021	1 002	48	21/05/2025	153

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

2.3.2.1. Conformité des installations du crématorium

Les crématoriums sont soumis à une réglementation stricte, notamment en ce qui concerne le respect des normes de conformité qui leur sont applicables pour exercer leur activité. Dans ce cadre, ces établissements font l'objet de divers contrôles, destinés à vérifier qu'ils respectent les conditions d'exercice.

Pour simplifier la mise en œuvre de ces contrôles, le Gouvernement a allégé la procédure qui leur est applicable, notamment en ce qui concerne l'attestation délivrée à la suite de la visite de conformité du bâtiment. Ce document, initialement remis par le directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS), est désormais édité par un organisme de contrôle accrédité par le Comité français de l'accréditation depuis le 1^{er} mars 2021. Nous avons fait le choix de travailler avec Bureau Veritas qui, à compter de cette date, nous délivre les attestations de conformité de nos



Ci-dessous un état des contrôles réglementaires réalisés au crématorium :

Rejets atmosphériques			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date du dernier contrôle des rejets
07/09/2020	2	06/09/2022	23/02/2022

Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle du contrôle :
14/09/2021	2	13/09/2023	13/03/2023

Conformité du bâtiment (CR)			
Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle du contrôle :
30/01/2020	6	29/01/2026	29/07/2025

2.3.2.2. Travaux d'entretien du crématorium

Les travaux d'entretien du four de crémation sont assurés par la société ATI depuis l'installation du nouvel équipement de crémation.

Ce contrat garantit des visites préventives 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. De plus, il s'agit d'un contrat de maintenance de garantie totale incluant les visites curatives et le changement de pièces (hors rebriquage total) si cela est nécessaire. Afin d'assurer la continuité du service public, le crématorium bénéficie également d'une assistance téléphonique permanente permettant de pallier rapidement les principales difficultés rencontrées au cours de l'exploitation de l'équipement de crémation.

Il est également à noter qu'une GMAO a été mise en place en fin d'année afin d'identifier la récurrence des pannes et permettre une amélioration du traitement des dysfonctionnements.

2.3.3. Programme contractuel d'investissements

Sans objet pour 2021.

2.3.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année

La salle de remise des urnes a été décorée pour un montant de 1 788 € HT. Par ailleurs, le crématorium a été équipé d'un défibrillateur d'une valeur de 973 € HT.

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

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

Il n'y a pas de biens de reprise.

2.4. ENGAGEMENTS FINANCIERS

2.4.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité

Conformément aux dispositions de la convention de délégation, une caution bancaire a été constituée, auprès du Crédit Lyonnais.

Le montant de garantie autonome a été fixé à 19 364 € pour la durée restant à courir du contrat, soit le 30/06/2027.

Enfin, dans le cadre de la convention, il n'y a aucun engagement de crédit-bail.

2.4.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels

OGF comptabilise ses engagements sociaux pour l'ensemble de son personnel : indemnités de fin de carrière, frais médicaux des salariés retraités et médailles du travail.

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

3.1. ÉVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE

Au 1er janvier 2022, la France compte 67,8 millions d'habitants. La population augmente de 0,3 % en 2021, au même rythme qu'en 2020. En 2021, le solde naturel, différence entre les nombres de naissances et de décès, s'établit à + 81 000. En 2016, il avait atteint son niveau le plus bas depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale et il a continué de baisser depuis lors pour atteindre un point très bas en 2020 du fait de la forte hausse du nombre de décès pendant les deux premières vagues de la pandémie de Covid-19.

En 2021, 738 000 bébés sont nés en France (selon les estimations arrêtées fin novembre 2021, soit 3000 naissances de plus qu'en 2020 (+ 0,4 %). Cette remontée met ainsi fin à la baisse observée chaque année entre 2015 et 2020.

Le nombre de décès reste élevé en 2021 à cause de la pandémie et du vieillissement de la population

En 2021, 657 000 personnes sont décédées en France (selon les estimations arrêtées fin novembre 2021) ; c'est 12 000 de moins qu'en 2020 (- 1,8 %), mais nettement plus qu'en 2019, avant la pandémie (+ 44 000, soit + 7,1 %). La hausse de 2019 à 2021 peut se décomposer, sur la base de ces données provisoires, de la manière suivante : + 23 000 dus au vieillissement et à la hausse de la population, - 14 000 dus à la baisse attendue des quotients de mortalité entre 2019 et 2021 et + 35 000 d'écart entre les décès attendus et observés.

En effet, du fait de l'arrivée des générations nombreuses du baby-boom à des âges de forte mortalité, le nombre de décès a tendance à augmenter ces dernières années (+ 0,7 % par an en moyenne entre 2004 et 2014, puis + 1,9 % entre 2014 et 2019). Mais l'augmentation en 2020 a été sans commune mesure du fait de la forte mortalité lors des deux premières vagues de l'épidémie de Covid-19 : 47 000 décès de plus en 2020 que le nombre attendu si les risques de décéder par âge avaient continué à baisser au même rythme qu'entre 2010 et 2019. En 2021, le nombre de décès est resté élevé au premier semestre (+ 7,7 % toutes causes confondues par rapport au premier semestre 2019). La troisième vague épidémique de début janvier à fin mai 2021 a entraîné 18 000 décès de plus qu'attendus si les quotients de mortalité avaient baissé de 2019 à 2021 au même rythme que sur la période 2010-2019. La quatrième vague durant l'été 2021 a été beaucoup moins meurtrière en France métropolitaine compte tenu de la campagne massive de vaccination et de la poursuite de mesures de restrictions sanitaires. Elle a davantage touché les Antilles et la Guyane où la campagne de vaccination a rencontré plus de réticence. En fin d'année 2021, une cinquième vague touche la France, dont ni l'ampleur ni la durée ne sont connues au moment de la préparation de ce bilan.

Bien qu'en hausse, l'espérance de vie ne retrouve pas en 2021 son niveau d'avant la pandémie

En 2021, l'espérance de vie à la naissance est de 85,4 ans pour les femmes et de 79,3 ans pour les hommes. Les femmes gagnent 0,3 an d'espérance de vie par rapport à 2020 et les hommes 0,2 an. Du fait de la forte baisse en 2020 (- 0,5 an pour les femmes, - 0,6 an pour les hommes), l'espérance de vie ne retrouve cependant pas son niveau d'avant la pandémie (85,6 ans pour les femmes en 2019 et 79,7 ans pour les hommes).

Bien qu'en recul, l'espérance de vie des femmes en France en 2020 était la plus élevée de l'Union européenne (UE), à égalité avec l'Espagne ; pour les hommes, la France est en position moyenne au sein de l'UE, et reste derrière l'Italie (80,1 ans) et l'Espagne (79,7 ans), pourtant fortement touchées par la pandémie.

La population continue de vieillir avec l'avancée en âge des baby-boomers

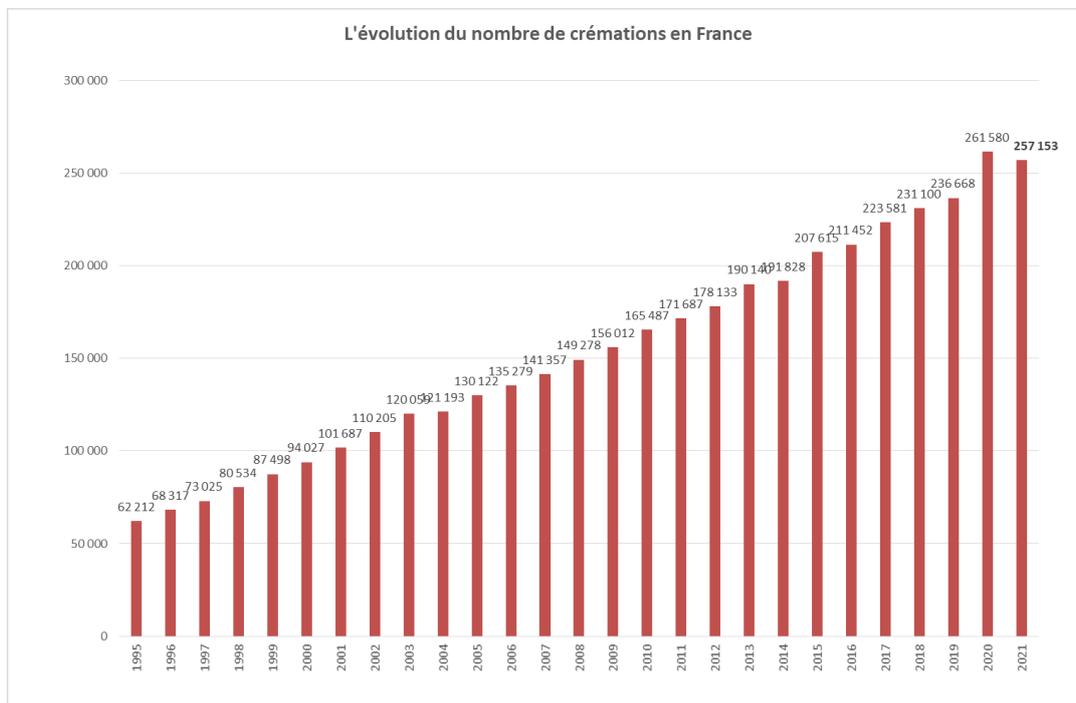
Au 1er janvier 2022, 21,0 % des personnes en France ont 65 ans ou plus et 9,8 % ont 75 ans ou plus. La hausse de la part des 75 ans ou plus dans la population s'accroît en 2022 avec l'arrivée de la première génération du baby-boom dans cette tranche d'âge. La part des 65 ans ou plus augmente depuis plus de 30 ans et le vieillissement de la population s'accroît depuis le milieu

des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des premières générations nombreuses nées après-guerre. La part des personnes âgées de 65 ans ou plus augmente dans tous les pays de l'UE. En 2020, elles représentent 20,6 % de la population de l'UE, contre 20,2 % en 2019. Leur part est supérieure à 22 % en Italie, en Finlande, en Grèce et au Portugal, alors qu'elle n'est que de 14,4 % en Irlande.

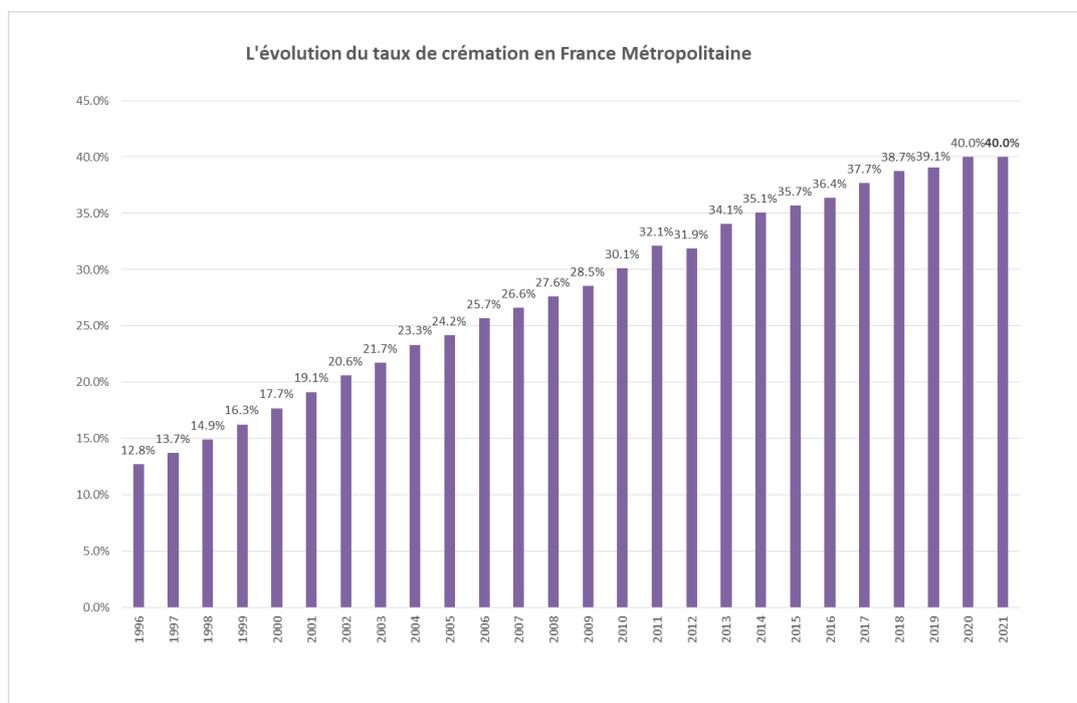
Source : INSEE

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6024136?sommaire=6036447#titre-bloc-17>

3.2. EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE



Y compris principauté de Monaco



Y compris principauté de Monaco

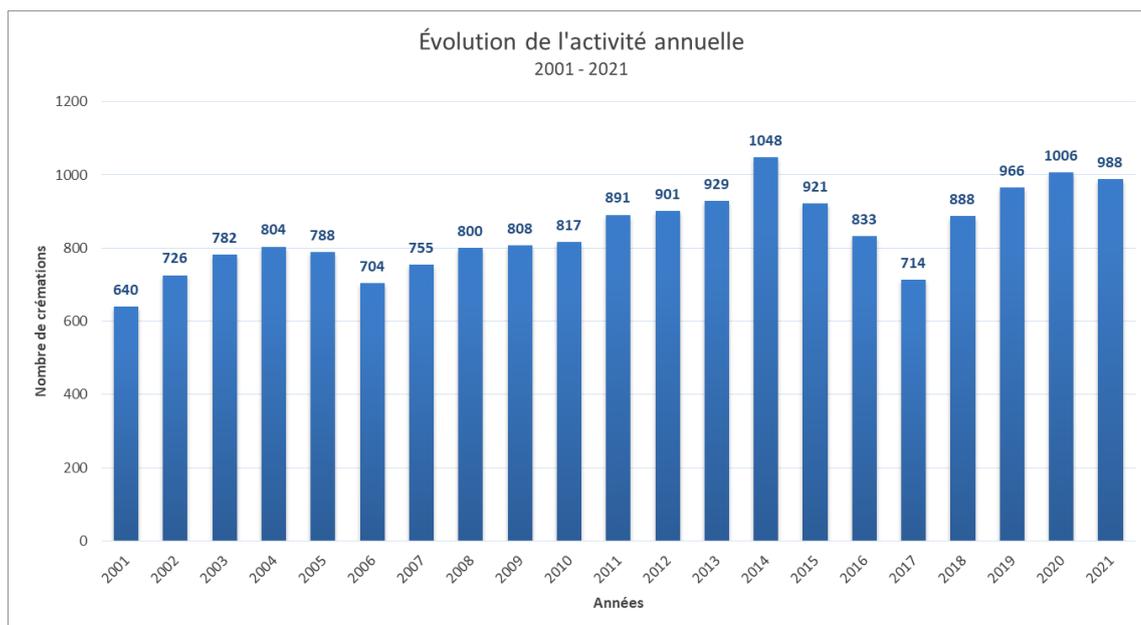
3.3. ANALYSE DU REGISTRE DES CRÉMATIONS

3.3.1. Evolution du nombre annuel de crémations

Le nombre de crémations réalisées au cours de l'année 2021 est en légère baisse par rapport à l'année passée qui a été fortement impactée par la crise épidémiologique du Covid-19.

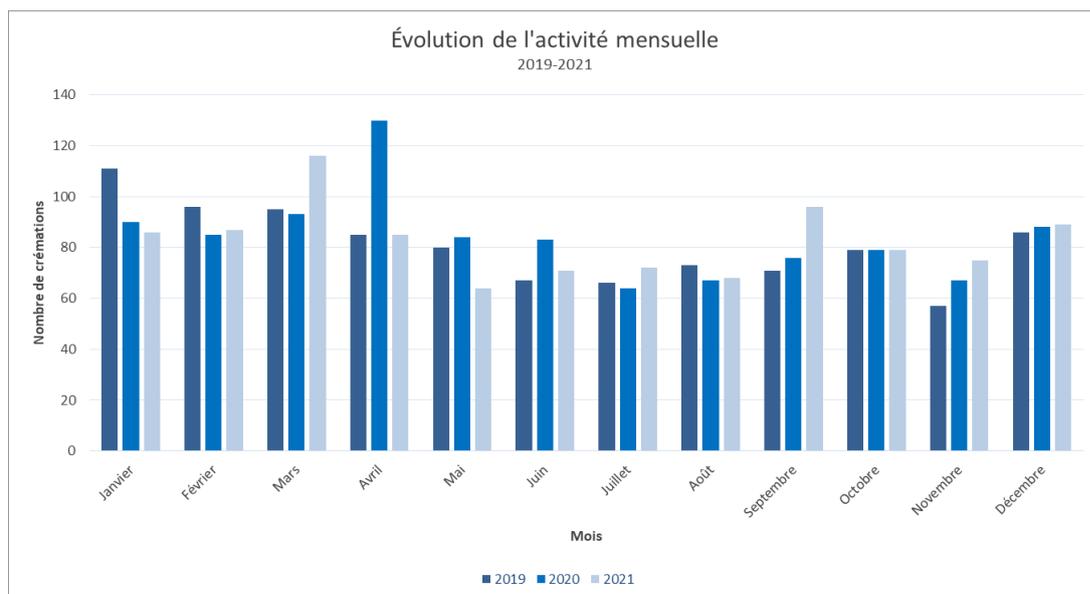
Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
1995	448	-
1996	527	17.6%
1997	529	0.4%
1998	557	5.3%
1999	596	7.0%
2000	574	-3.7%
2001	640	11.5%
2002	726	13.4%
2003	782	7.7%
2004	804	2.8%
2005	788	-2.0%
2006	704	-10.7%
2007	755	7.2%
2008	800	6.0%
2009	808	1.0%
2010	817	1.1%
2011	891	9.1%
2012	901	1.1%
2013	929	3.1%
2014	1048	12.8%
2015	921	-12.1%
2016	833	-9.6%
2017	714	-22.5%
2018	888	24.4%
2019	966	8.8%
2020	1006	4.1%
2021	988	-1.8%

Répartition par types de crémation	
Prestations	2021
Adultes	965
Enfants de moins d'un an	16
Enfants de 1 à 12 ans	2
Crémation à la demande d'une collectivité	1
Sous-total	984
Exhumations de moins de 5 ans	0
Exhumations de plus de 5 ans	4
Sous-total	988
Pièces anatomiques	24
TOTAL	1012



3.3.2. Évolution mensuelle de nombre de crémations

Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)						
Mois	2019		2020		2021	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	111	111	90	90	86	86
Février	96	207	85	175	87	173
Mars	95	302	93	268	116	289
Avril	85	387	130	398	85	374
Mai	80	467	84	482	64	438
Juin	67	534	83	565	71	509
Juillet	66	600	64	629	72	581
Août	73	673	67	696	68	649
Septembre	71	744	76	772	96	745
Octobre	79	823	79	851	79	824
Novembre	57	880	67	918	75	899
Décembre	86	966	88	1006	89	988
TOTAL		966		1006		988



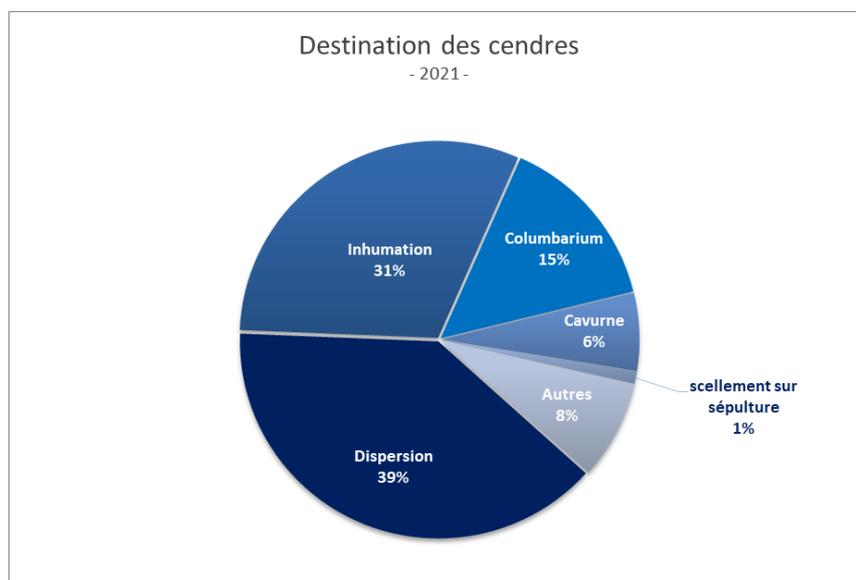
3.3.3. Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité selon la civilité				
Mois	Adultes		Enfants	Exhumations
	Hommes	Femmes		
Janvier	36	49	1	0
Février	34	50	2	1
Mars	55	59	2	0
Avril	27	57	1	0
Mai	21	43	0	0
Juin	25	44	2	0
Juillet	38	33	1	0
Août	33	33	1	1
Septembre	47	46	2	1
Octobre	44	33	1	1
Novembre	31	41	3	0
Décembre	48	39	2	0
Total	439	527	18	4
	966			
Proportions	45.4%	54.6%		
	100.0%			

Évolution du taux de crémation selon la civilité			
Civilité	2019	2020	2021
Homme	58%	55%	45%
Femme	42%	45%	55%

3.3.4. Destination des cendres

Destination des cendres - 2021 -		Nombre de crémations	
Destination	Part		
Dispersion	39.0%	385	
Inhumation	31.0%	306	
Columbarium	14.6%	144	
Caverne	6.4%	63	
scellement sur sépulture	1.0%	10	
Autres	8.1%	80	
TOTAL	100%	988	



3.3.5. Information sur les cérémonies au crématorium

Fréquentation de la salle de cérémonie - 2021 -		
Prestations	Quantité	Proportions
Avec cérémonie	933	94%
Sans cérémonie	55	6%
TOTAL	988	100.0%

3.3.6. Origine des défunts par lieu de domicile

Ci-dessous est présentée l'activité du crématorium par lieu de domicile du défunt pour les communes ayant apporté plus de cinq crémations. Ces communes représentent plus de 50 % des crémations.

Répartition des crémations selon la commune de décès (Hors exhumations et pièces anatomiques)		
Communes	Nombre de défunts	2021
BEAUVAIS	189	19.2%
CLERMONT	35	3.6%
GOURNAY EN BRAY	33	3.4%
CREIL	26	2.6%
GRANDVILLIERS	25	2.5%
GISORS	23	2.3%
LIANCOURT	20	2.0%
BRETEUIL	20	2.0%
AMIENS	16	1.6%
CHAUMONT EN VEXIN	15	1.5%
SAINT JUST EN CHAUSSEE	12	1.2%
CREVECOEUR LE GRAND	12	1.2%
BRESLES	11	1.1%
HERMES	10	1.0%
NOGENT SUR OISE	9	0.9%
MOREUIL	9	0.9%
BRESLES	9	0.9%
MOUY	8	0.8%
FEUQUIERES	8	0.8%
CHANTILLY	7	0.7%
AGNETZ	7	0.7%
BERTHECOURT	6	0.6%
FORMERIE	6	0.6%
GOINCOURT	6	0.6%
SAINT GERMER DE FLY	6	0.6%
MONTATAIRE	6	0.6%
<i>Autres communes (168)</i>	450	45.7%
TOTAL	984	100%

3.4. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

3.4.1. Comité d'éthique

Sur l'initiative de la Ville de Beauvais, un comité d'éthique peut être mis en place. Sa composition est constituée de représentants de l'autorité délégante, du délégataire, et de personnalités extérieures (cultes, associations philosophiques, crématicistes, entreprises de pompes funèbres, spécialistes concernant le deuil, etc.).

Ce comité est consultatif et a pour but de veiller au code de déontologie et d'éthique de la profession, aux aspects qualitatifs et de suggérer toutes mesures susceptibles d'apporter des améliorations dans la qualité du service.

3.4.2. Le Temps de mémoire

Pas de temps de mémoire en 2021 en accord avec la municipalité afin d'éviter les rassemblements dans un contexte épidémiologique fort.

3.4.3. Registre d'appréciation du service

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

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

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

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

La restitution annuelle des résultats du crématorium est présentée en annexe.

3.4.4. La communication relative au crématorium

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.

3.4.5. Protection du Travailleur Isolé (PTI) :

OGF a toujours été soucieux de la sécurité de ses collaborateurs et a mis en place un certain nombre de 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.



3.4.6. La Certification de services Qualicert®

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

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

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

À l'issue d'une vague d'audits de certification réalisée par des auditeurs de SGS, le crématorium a obtenu le certificat Qualicert® le 14 janvier 2014.



3.4.7. Mise en place d'une Boucle à Induction Magnétique (BIM) ou boucle auditive :

Afin d'accompagner les personnes handicapées auditives, le crématorium s'est doté d'un système d'aide à l'écoute pour les malentendants porteurs d'un appareil auditif, une boucle à induction magnétique.

En effet, les salles de cérémonie sont des lieux où la communication est centrale. Pour accéder et participer à ces moments, les personnes malentendantes ont besoin d'équipements d'amplification sonore adaptés, sans quoi les bruits de fonds rendent ces moments très inconfortables.

Ainsi, lorsqu'une personne parle dans un micro ou qu'un son est diffusé dans une salle de cérémonie, le son est transmis vers un amplificateur qui diffuse des ondes captées par les prothèses auditives des personnes malentendantes. Le son est dissocié du bruit environnant et des échos ; il semble plus proche.

Sans qu'aucune exigence réglementaire oblige OGF à la l'installation de boucle auditive, une démarche volontaire a été engagée afin de proposer des équipements à la hauteur de la qualité de services rendue dans l'accueil et l'accompagnement des familles au crématorium.

Le pupitre qui est équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction est signalé par un pictogramme.



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

4.1. LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

En 2021 comme en 2020, l'activité quotidienne des crématoriums a été fortement impactée par les nouvelles vagues de la pandémie. Nos établissements ont dû une nouvelle fois s'adapter aux mesures gouvernementales, à la vaccination et à l'évolution des mentalités de chacun ce qui a permis aux différents acteurs du funéraire de pouvoir anticiper et de mieux gérer l'accueil des défunts et des familles.

Encore cette année, en collaboration avec vos services, toute l'équipe du crématorium est restée mobilisée pour s'adapter aux nouvelles évolutions réglementaires et veiller au strict respect des mesures sanitaires. Nos décisions ont été dictées par notre volonté de préserver la capacité des familles à accompagner leur proche décédé tout au long des obsèques.

Veiller sur les proches des défunts, c'est également protéger nos collaborateurs dans l'exercice de leurs missions par le maintien des équipements de protection et une communication immédiate des mesures gouvernementales.

4.2. LE COMPTE RENDU TECHNIQUE

4.2.1. Les horaires d'ouverture

Les crémations sont réalisées, à l'exception des dimanches et jours fériés, aux jours et plages horaires suivants :

Du lundi au vendredi
de 9 heures à 17 heures,
le samedi
de 9 heures à 13 heures.

4.2.2. Les moyens en personnel

Deux personnes à temps plein, Madame Françoise SIMONPIERI, responsable du crématorium et Monsieur Christian MARECHAL, agent de crématorium titulaire ainsi que du personnels suppléants représentant l'équivalent de 0,5 temps plein concourent à la tenue du crématorium pour :

- L'accueil des familles ;
- La réalisation de cérémonie de recueillement ;
- L'accueil des entreprises de pompes funèbres mandatées par les familles ;
- La réalisation des crémations ;
- L'entretien des installations.
- La tenue du planning de crémation et accueil téléphonique ;
- La gestion administrative de l'activité (facturation client, fournisseurs, etc.)

L'encadrement du crématorium est assuré par M. Gaetan DELGEHIER, directeur du secteur opérationnel de Chantilly.

4.2.3. 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 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.

4.2.4. La sécurité

Début 2010, un dispositif de protection du travailleur isolé a été déployé au crématorium. Au moindre malaise ou chute du personnel affecté à la conduite de l'équipement de crémation, un boîtier téléphonique met en contact l'opérateur avec un centre d'appel, qui fait intervenir les secours en cas de nécessité.

4.2.5. Elimination des déchets métalliques

Les déchets métalliques ne se consomment pas lors d'une crémation, comme ceux utilisés pour les prothèses, les couronnes dentaires et autres plombages. Les cendres du défunt sont rendues aux proches. Les résidus métalliques sont récupérés et s'agissant de déchets d'activité, ceux-ci doivent être traités dans une filière adaptée comme tout déchet, et valorisés lorsque c'est possible, comme nous y oblige le code de l'environnement.

Les déchets métalliques sont triés puis refondus pour être transformés. Ces nouveaux objets sont alors utilisés par différentes industries comme l'automobile, l'aéronautique ou encore l'électroménager. Notre prestataire garantit que la nouvelle utilisation ne réintègrera pas le domaine de la santé.

Pour les crématoriums avec dons à la Fondation PFG :

Dans les crématoriums gérés par OGF, la valorisation des déchets métalliques réalisée par notre prestataire est confiée à la Fondation PFG, sous l'égide de la Fondation de France, à aucun moment OGF n'est destinataire de ces sommes.

- Bilan annuel 2020 des actions de la Fondation PFG :

La Fondation PFG

Depuis 2009, la Fondation PFG s'engage auprès des associations qui orientent leurs actions autour de l'accompagnement des personnes en fin de vie, du deuil et de la sensibilisation du public à un thème encore tabou en France, la mort. A travers cette Fondation, le Groupe OGF, leader des services funéraires en France, prolonge l'écoute, l'accompagnement et le respect des familles mis en œuvre quotidiennement par ses équipes professionnelles. Représentations théâtrales traitant le sujet du deuil, ateliers de mise en beauté pour les personnes en fin de vie, groupes de paroles, développement des soins palliatifs, études, conférences et formations de bénévoles... A travers ses dons, la Fondation PFG apporte un soutien essentiel aux associations qui traitent ces sujets délicats.

Gouvernance et fonctionnement

Présidée par Alain COTTET, Président-directeur général d'OGF, le conseil d'administration est composé de 6 membres :

- 4 collaborateurs d'OGF,
- 2 experts extérieurs, spécialistes du deuil et de la fin de vie.

Le conseil joue un rôle essentiel dans les demandes de subventions des associations. Chaque membre donne un avis expérimenté et objectif sur les dossiers présentés pour ensuite délibérer. Si le projet est accepté, la subvention est versée à l'association.

Entre juin et septembre, la Fondation PFG organise un appel à projets annuel.
Retrouvé les actions de la Fondation sur <https://www.pfg.fr/pfg-a-vos-cotes/fondation-pfg>

Pour les crématoriums avec dons à une association :

Dans les crématoriums gérés par OGF, la valorisation des déchets métalliques réalisée par notre prestataire est confiée à une association choisie par l'autorité délégante, à aucun moment OGF n'est destinataire de ces sommes.

En 2021, le montant de la valorisation pour votre établissement s'est élevé à 10 247,86 € pour 327 kg collectés.

LE COMPTE RENDU FINANCIER**4.2.6. Les tarifs des prestations du service public**

Les tarifs pratiqués sur l'année ont été les suivants :

N° prix	Prestation facturée	Tarifs au 1 ^{er} janvier 2021		
		Tarifs H.T.	T.V.A. 20.00%	Tarifs T.T.C.
I – CRÉMATORIUM				
1a	Crémation d'un cercueil adulte	578.18 €	115.64 €	693.82 €
1b	Crémation d'un cercueil enfant entre 1 et 12 ans	289.09 €	57.82 €	346.91 €
1c	Crémation d'un cercueil enfant de moins de 1 an	144.55 €	28.91 €	173.46 €
2a	Crémation d'un cercueil après exhumation à la demande des familles dans un délai de moins de 5 ans depuis l'inhumation	578.18 €	115.64 €	693.82 €
2b	Crémation d'un cercueil après exhumation à la demande des familles dans un délai de 5 ans et plus depuis l'inhumation	289.09 €	57.82 €	346.91 €
3a	Cérémonies d'une durée supérieure à 30 minutes	119.80 €	23.96 €	143.76 €
3b	Mises à disposition de la salle de cérémonie hors crémation (limité à 1 heure)	130.22 €	26.04 €	156.26 €
3c	Mises à disposition de la salle de convivialité (par heure)	104.18 €	20.84 €	125.02 €
4a	Nombre de crémations de pièces anatomiques de 100 L ou 30 Kgs max.	289.09 €	57.82 €	346.91 €
4b	Nombre de crémations de pièces anatomiques de 200 L ou 60 Kgs max.	578.18 €	115.64 €	693.82 €
II – JARDIN DU SOUVENIR				
5a	Dispersion des cendres au jardin du souvenir	52.08 €	10.42 €	62.50 €
5b	Dépôt provisoire de l'urne au crématorium (par mois après le 1er mois)	23.96 €	4.79 €	28.75 €
5c	Plaque mémoire ou gravure sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	156.26 €	31.25 €	187.51 €
5d	Renouvellement de l'emplacement de plaque sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	156.26 €	31.25 €	187.51 €

4.2.7. La révision des tarifs

Conformément à la convention pour la délégation de service public concernant la construction et la gestion du crématorium de Beauvais, les tarifs ont été actualisés le 1^{er} janvier 2021 et ont diminué de -0,13 %.

ANNEXE 1 : résultats des enquêtes de satisfaction

Synthèse des résultats

Niveau	
Excellent	≥ 95%
Très bon	de 90% à 94,9%
Bon	de 85% à 89,9%
Moyen	de 80% à 84,9%
Mauvais	< 80%

Evolution (+/- 5 points)	
▶	Stable
▲	Hausse
▼	Baisse

	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	CUMUL 2021	Rappel 2020	Evolution (2021 /2020)
Nombre de questionnaires	9	30	13	40	92	82	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	88,9%	93,3%	84,6%	82,5%	87,0%	84,1%	▶
L'accueil	100,0%	96,7%	100,0%	92,5%	95,7%	98,8%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	96,7%	100,0%	94,7%	96,7%	98,8%	▶
Le confort des locaux	100,0%	100,0%	100,0%	97,5%	98,9%	97,6%	▶
L'Hommage lors de la remise des cendres	100,0%	95,7%	100,0%	93,9%	96,1%	98,6%	▶
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	94,1%	100,0%	▼