



**Crématorium de Laval
Agglomération**

Rapport annuel 2022



**13 septembre
2023**

Sommaire

- 1) Délégation de Service Public
- 2) Offre de services
- 3) Communication
- 4) L'analyse de l'activité de service
- 5) L'analyse de la qualité de service
- 6) Conformité des infrastructures
- 7) Compte de résultat
- 8) Prospective





1) Délégation de Service Public



Essentiels de la délégation



- La délégation a pour objet la gestion, l'exploitation, la maintenance du crématorium et du cite cinéraire contigu.



- Le contrat de concession a été conclu pour une durée de 26 ans à compter du 8 septembre 2017, soit jusqu'au 7 septembre 2043.



- Les dirigeants OGF :
 - M. Alain COTTET : Président-directeur général.
 - M. Marc OSSENT : Directeur secteur opérationnel.



- L'équipe en place pour accueillir les familles et les opérateurs funéraires :
 - Mme Angélique BOUGAIN : Responsable de crématoriums.
 - Deux agents de crématorium.



- Les chiffres clés :
 - Chiffre d'affaires du Compte d'Exploitation Prévisionnel 2022 : 444 549€ pour 703 crémations.
 - Chiffre d'affaires réalisé en 2022 : 445 731€ pour 644 crémations.



| 2) Offre de services



Offre de services

ENTREE



- L'ouverture du lundi au samedi
- Les horaires :
 - Accueil du public : 9h00 à 18h00 sauf le samedi de 9h00 à 12h00
 - Horaires de crémations : 8h30 / 10h30 / 12h30 / 14h30 / 16h30
 - Ouverture exceptionnelle le samedi avec trois créneaux de crémation : 8h00 / 10h00 / 12h00

Prestations de services



- o La grille tarifaire a été révisée le 1^{er} janvier 2022 (variation de + 2.74%)

Prestations	Tarifs au 1er janvier 2022		
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C. arrondis
I- PRESTATIONS DE BASE CREMATORIUM			
1 - Crémation adulte Démarches et formalités de crémation Crémation Remise de l'urne à la famille Utilisation salle cérémonie < 30mn	634.17 €	126.83 €	761.00 €
2 - Crémation adulte sans cérémonie Démarches et formalités de crémation Crémation Remise de l'urne à la famille	554.17 €	206.83 €	761.00 €
3 - Crémation enfant jusqu'à 13 ans Démarches et formalités de crémation Crémation Remise de l'urne à la famille Utilisation salle cérémonie < 30mn	317.50 €	63.50 €	381.00 €
4 - Crémation personnes dépourvues de ressource	Gratuit		
5 - Crémation après inhumation inférieure à 5 ans Démarches et formalités de crémation Crémation Remise de l'urne à la famille Utilisation salle cérémonie < 30mn	634.17 €	126.83 €	761.00 €
6 - Crémation après inhumation supérieure à 5 ans Démarches et formalités de crémation Crémation Remise de l'urne à la famille Utilisation salle cérémonie < 30mn	317.50 €	63.50 €	381.00 €
II - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES			
1 - Utilisation de la salle cérémonie >30 mn	80.00 €	16.00 €	96.00 €
2- Cérémonie de recueillement personnalisée	106.67 €	21.33 €	128.00 €
3- Utilisation de la salle de convivialité	80.00 €	16.00 €	96.00 €
4- Location salle pour obsèques sans crémation			
Location < 45 mn	80.00 €	16.00 €	96.00 €
Location < 90 mn	106.67 €	21.33 €	128.00 €
Location < 120 mn	160.00 €	32.00 €	192.00 €
5 - Crémation de pièces anatomiques			
Container <60 kg et 200L	634.17 €	126.83 €	761.00 €
Container <30 kg et 100 L	317.24 €	63.76 €	381.00 €
6- Prestation de restauration : café, thé, brioche pour 20 personnes	170.83 €	34.17 €	205.00 €
7- Autres prestations de restauration : Service traiteur (organisation / nettoyage)			
8- Conservation temporaire de l'urne au crématorium par mois (gratuit les 2 premiers mois)	21.67 €	4.33 €	26.00 €
9- Dispersion des cendres dans le site cinéraire du cimetière	106.67 €	21.33 €	128.00 €



| 3) Communication



Communication

- o La communication : édition de plaquettes à destination des opérateurs funéraires et des communes de Laval Agglomération

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.



Adresse et Horaires
Crématorium de Laval
39 Rue d'Amsterdam
53000 Laval
Tél. : 02 43 49 98 15
Fax : 02 43 49 98 22
Mail : crematorium.laval@ogf.fr
Du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Accès

Depuis Mayenne :
Rejoindre la N162 en direction de Laval. Suivre la Rocade Est / N162 vers Le Mans / Tours / Angers / Nantes. Au 3^e rond-point, prendre sur la droite vers Cimetière des Faluères / Funérarium.

Depuis Vitré :
Rejoindre la D857 puis l'A81 en direction de Laval. Emprunter la sortie 3 Château-Gontier / Mayenne. Passer le péage et traverser 2 ronds-points direction Laval. Passer au-dessus de l'autoroute et suivre la N162. Au rond-point suivant, prendre la Rocade Est / N162 vers Le Mans / Tours / Angers / Nantes. Au 3^e rond-point, prendre sur la droite vers Cimetière des Faluères / Funérarium.

Depuis Château-Gontier :
Rejoindre la N162 en direction de Laval. Au niveau de Laval, au rond-point, prendre sur la droite la N162 (Rocade Est) vers A81 / Laval Centre. Au 2^e rond-point, prendre sur la gauche vers Cimetière des Faluères / Funérarium.



LAVAL



CRÉMATORIUM



SAS Crématorium de Laval est le délégataire officiel de Laval Agglomération pour l'opération de ce crématorium.

S.A. au capital de 37 000 €
RCS Paris 825396244 00021
Habilitation funéraire préfectorale n° 21-53-0070

Juillet 2021

Une écoute professionnelle

Les professionnels du crématorium, spécialement formés, accueillent la famille, lui 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, proposés par ce dernier.

Si la famille souhaite organiser une cérémonie personnalisée avec des musiques, des textes ou des poèmes qu'elle aura choisis, 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, formés et attentifs, les salons d'accueil et la salle de cérémonie permettent de disposer d'un lieu adapté et serein pour se consacrer à l'ultime 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 mémoire. Elle se déroule dans un climat favorable au recueillement, à l'expression des sentiments des proches pour le défunt. La cérémonie et tous les rites qui peuvent s'y rattacher, la solidarité 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 peut 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 en famille au moment de l'adieu.

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.



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'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, adaptées aux souhaits de la famille.

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



4) L'analyse de l'activité de service



Décès et taux de mortalité en France

Décès et taux de mortalité

Année	Nombre de décès	Taux de mortalité (pour 1 000 habitants)
2022 (p)	667 000	9,8
2021 (p)	661 585	9,8
2020 (p)	668 922	9,9
2019	613 243	9,1
2018	609 648	9,1
2017	606 274	9,1
2016	593 865	8,9
2015	593 680	8,9
2014 y c. Mayotte	559 293	8,4
2014 hors Mayotte	558 727	8,5
2013	569 236	8,7
2012	569 868	8,7

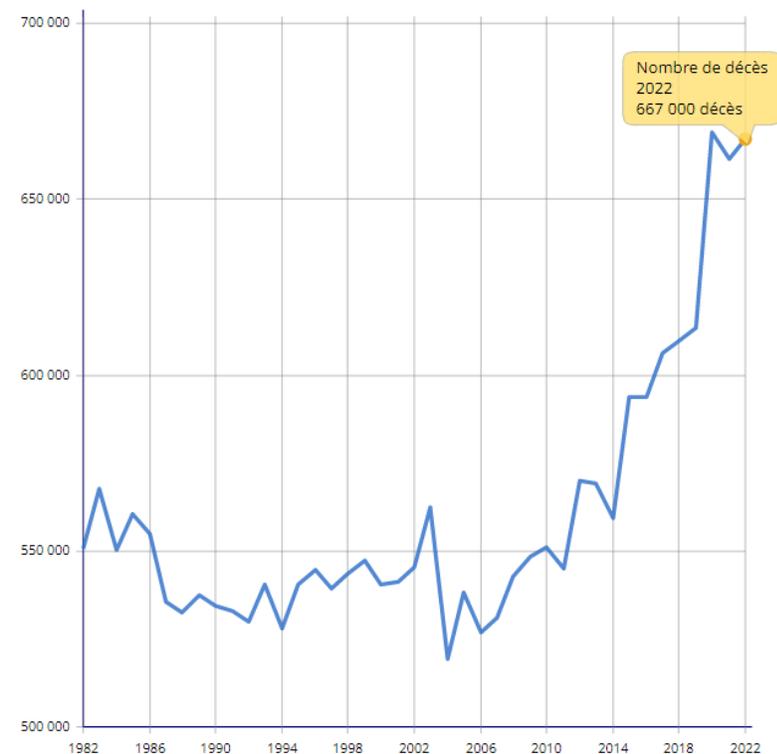
p : décès 2022, taux de mortalité de 2020 à 2022 : données provisoires arrêtées à fin novembre 2022.

Lecture : en 2022, le nombre de décès est de 667 000, soit 9,8 décès pour 1 000 habitants.

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

Source : Insee, estimations de population et statistiques de l'état civil.

Nombre de décès



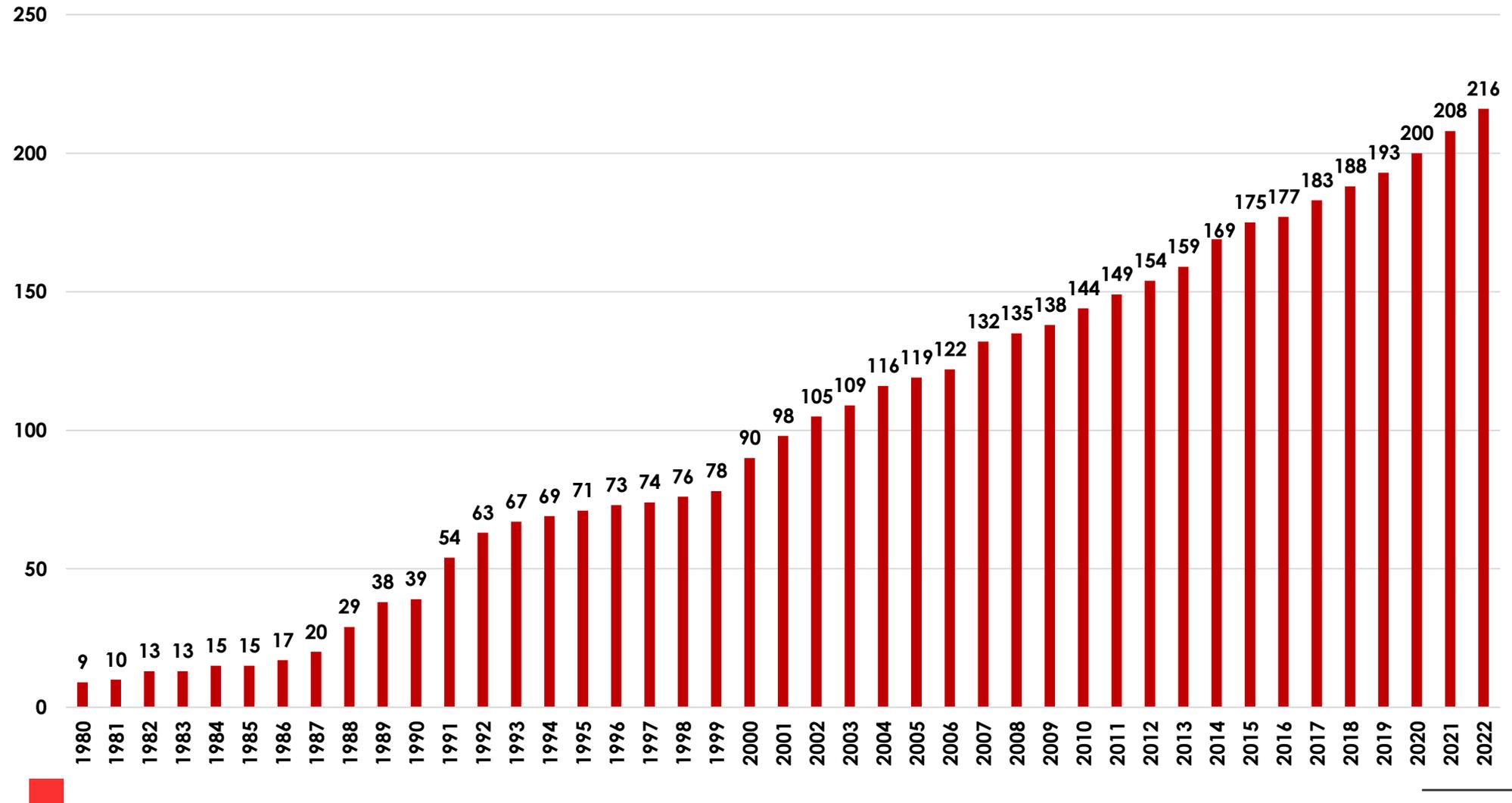
Note : donnée 2022 provisoire arrêtée à fin novembre 2022.

Lecture : en 2022, le nombre de décès est de 667 000.

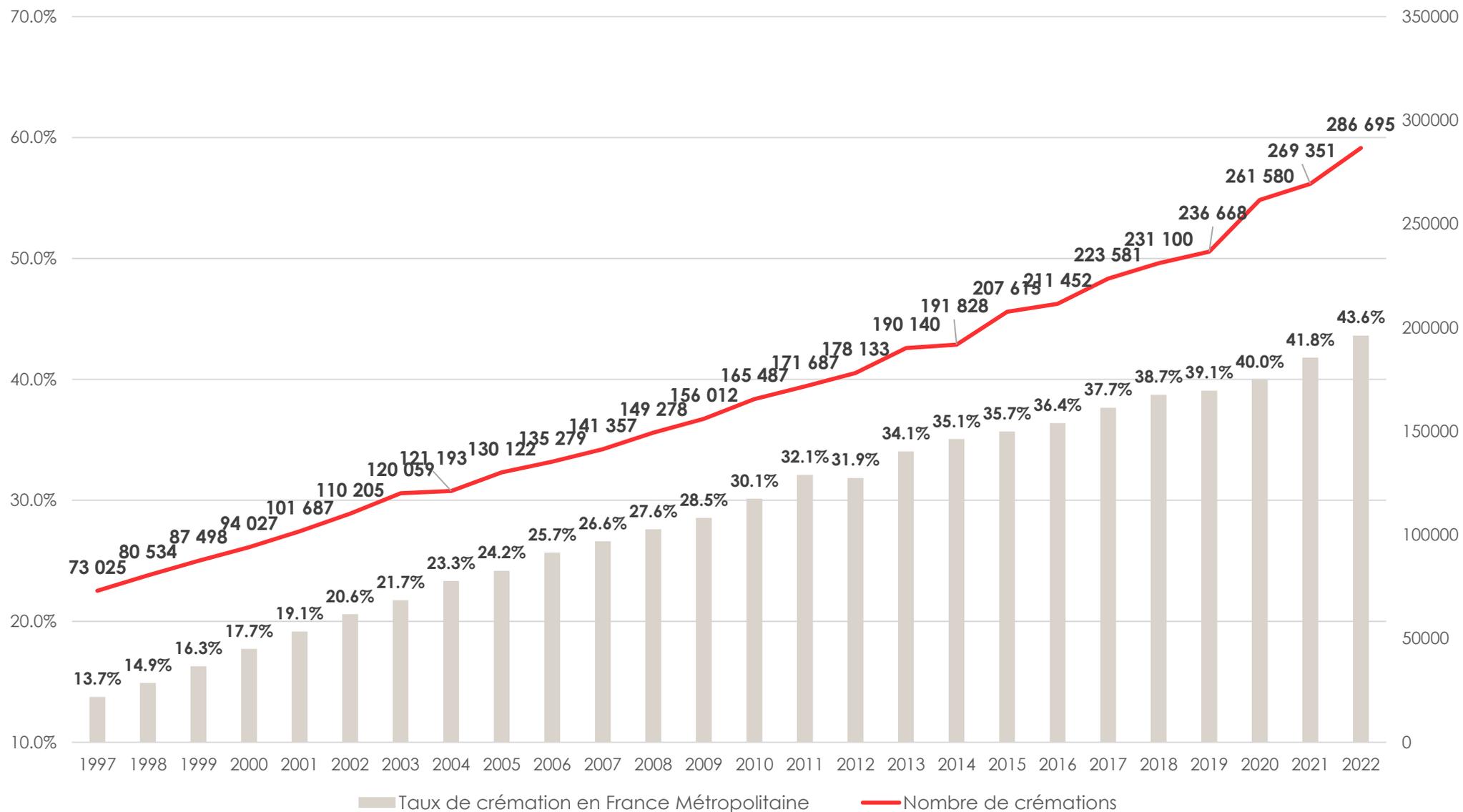
Champ : France hors Mayotte jusqu'en 2013 et y compris Mayotte à partir de 2014.

Source : Insee, statistiques de l'état civil.

Évolution du nombre de crématoriums en exploitation en France



Évolution du nombre et du taux de crémation en France

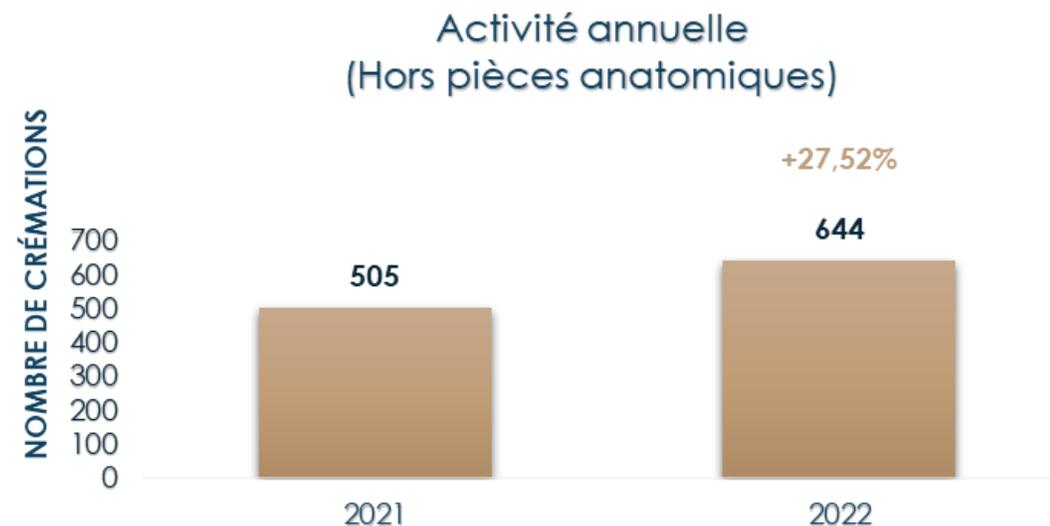


Évolution du nombre de crémations en Mayenne

Année	2018	2019	2020	2021	Evolution
Nombre de crémation (C) en Mayenne (source : FFC*)					
- Laval	0	0	0	505	
- Mayenne	1106	1116	1260	1014	
Total	1106	1116	1260	1519	
Nombre de décès (D) en Mayenne (source Insee)	3006	3132	3370	3217	
Taux C/D	36.79%	35.63%	37.39%	47.22%	
*statistique FFC 2022 disponible fin 2023					

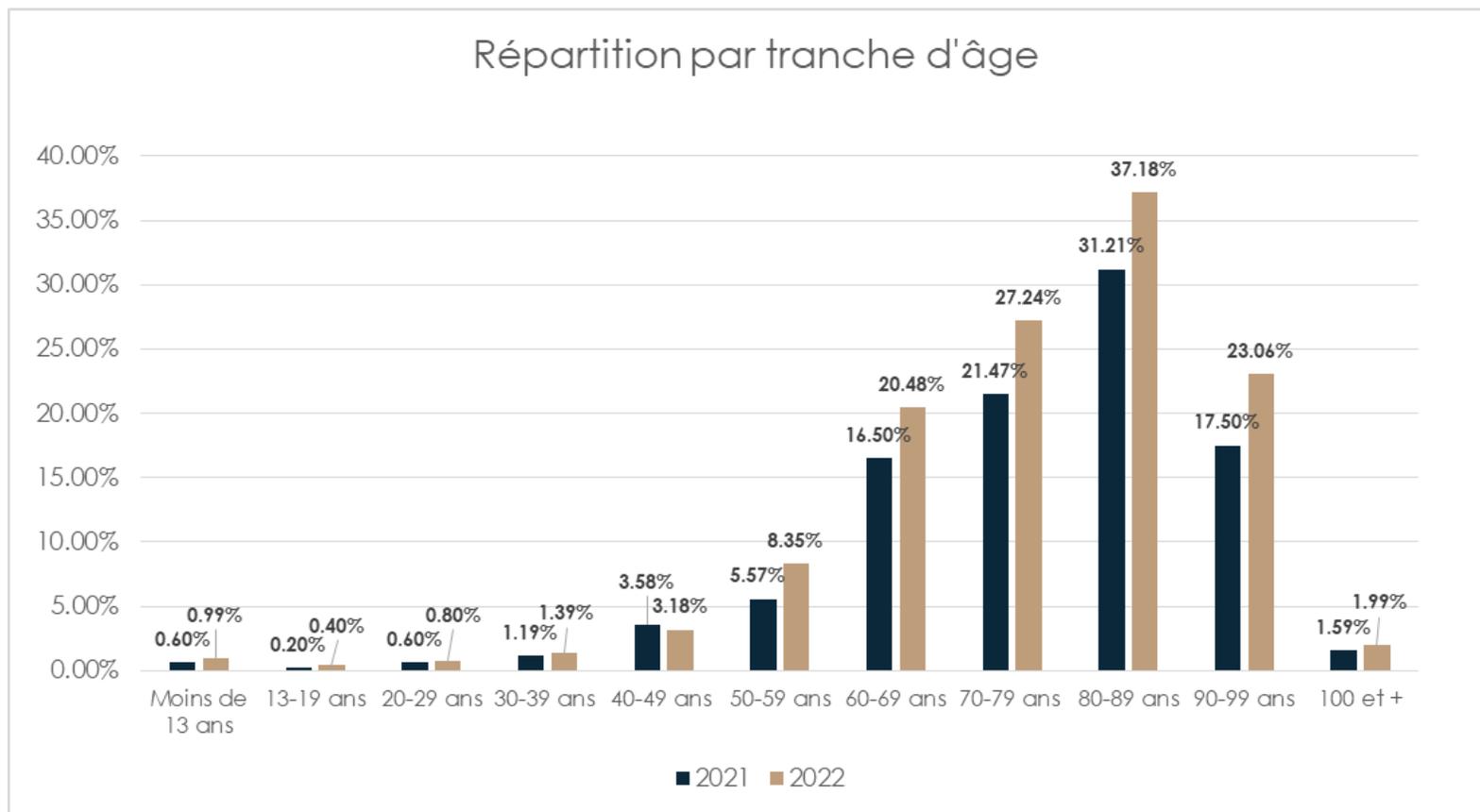
Evolution et répartition du nombre annuel de crémations du crématorium de LAVAL

Répartition par types de crémation		
Prestations	2021	2022
Crémation adulte	500	624
Crémation enfant jusqu'à 13 ans	0	5
Enfant de 1 à 12 ans	3	0
Sous-total	503	629
Crémation après inhumation supérieure à 5 ans	2	14
Crémation après inhumation inférieure à 5 ans	0	1
Sous-total	505	644
Pièces anatomiques	0	0
TOTAL	505	644



Il y a eu **503 crémations de défunts adultes et enfants** (hors exhumations et pièces anatomiques) en 2021 et **629 crémations de défunts adultes et enfants** (hors exhumations et pièces anatomiques) en 2022

Tableau comparatif 2021 et 2022 des tranches d'âge des défunts



Provenance des défunts adultes et enfants (Hors exhumations et pièces anatomiques)

Département d'origine des défunts (Hors exhumations et pièces anatomiques)	Nombre de défunts	Répartition	Nombre de défunts	Répartition	Répartition
	2021		2022		Variation 2021/2022
Mayenne	414	82.31%	538	85.53%	29.95%
Île-et-Vilaine	18	3.58%	40	6.36%	122.22%
Sarthe	39	7.75%	33	5.25%	-15.38%
Paris	0	0.00%	5	0.79%	
Maine-et-Loire	5	0.99%	4	0.64%	-20.00%
Loire-Atlantique	4	0.80%	2	0.32%	-50.00%
Manche	1	0.20%	2	0.32%	100.00%
Seine-et-Marne	2	0.40%	1	0.16%	-50.00%
Nord	0	0.00%	1	0.16%	
Tarn	0	0.00%	1	0.16%	
Calvados	0	0.00%	1	0.16%	
Hauts-de-Seine	0	0.00%	1	0.16%	
Finistère	2	0.40%	0	0.00%	-100.00%
Orne	2	0.40%	0	0.00%	-100.00%
Morbihan	2	0.40%	0	0.00%	-100.00%
Gironde	1	0.20%	0	0.00%	-100.00%
Val de Marne	1	0.20%	0	0.00%	-100.00%
Côtes d'Armor	1	0.20%	0	0.00%	-100.00%
Aude	1	0.20%	0	0.00%	-100.00%
Pyrénées-Atlantiques	1	0.20%	0	0.00%	-100.00%
Deux-Sèvres	1	0.20%	0	0.00%	-100.00%
Aisne	1	0.20%	0	0.00%	-100.00%
Non renseigné	7	1.39%	0	0.00%	-100.00%
Total	503	100%	629	100.00%	629

Provenance des défunts adultes et enfants (Hors exhumations et pièces anatomiques)

Répartition des crémations selon l'origine des défunts (Hors exhumations et pièces anatomiques)					
Ville d'origine	Nombre de défunts	Répartition	Nombre de défunts	Répartition	Variation 2021/2022
	2021		2022		
LAVAL	162	32.21%	198	31.48%	22.22%
CHATEAU GONTIER	18	3.58%	36	5.72%	100.00%
SAINT BERTHEVIN	23	4.57%	30	4.77%	30.43%
BONCHAMP LES LAVAL	14	2.78%	18	2.86%	28.57%
SABLE SUR SARTHE	21	4.17%	17	2.70%	-19.05%
L HUISSERIE	18	3.58%	15	2.38%	-16.67%
LOUVERNE	9	1.79%	15	2.38%	66.67%
CHANGE	17	3.38%	14	2.23%	-17.65%
EVRON	4	0.80%	10	1.59%	150.00%
VITRE	0	0.00%	9	1.43%	
MESLAY DU MAINE	6	1.19%	7	1.11%	16.67%
SAINT DENIS D ANJOU	4	0.80%	7	1.11%	75.00%
CRAON	10	1.99%	7	1.11%	-30.00%
COSSE LE VIVIEN	7	1.39%	6	0.95%	-14.29%
ENTRAMMES	1	0.20%	6	0.95%	500.00%
VAIGES	4	0.80%	6	0.95%	50.00%
BOUERE	4	0.80%	6	0.95%	50.00%
MERAL	6	1.19%	5	0.79%	-16.67%
RENNES	0	0.00%	5	0.79%	
ARGENTRE	7	1.39%	5	0.79%	-28.57%
Non renseignée	7	1.39%	0	0.00%	-100.00%
Autres communes	161	32.01%	207	32.91%	28.57%
Total	503	100%	629	100%	



5) L'analyse de la qualité de service



Indicateurs qualité

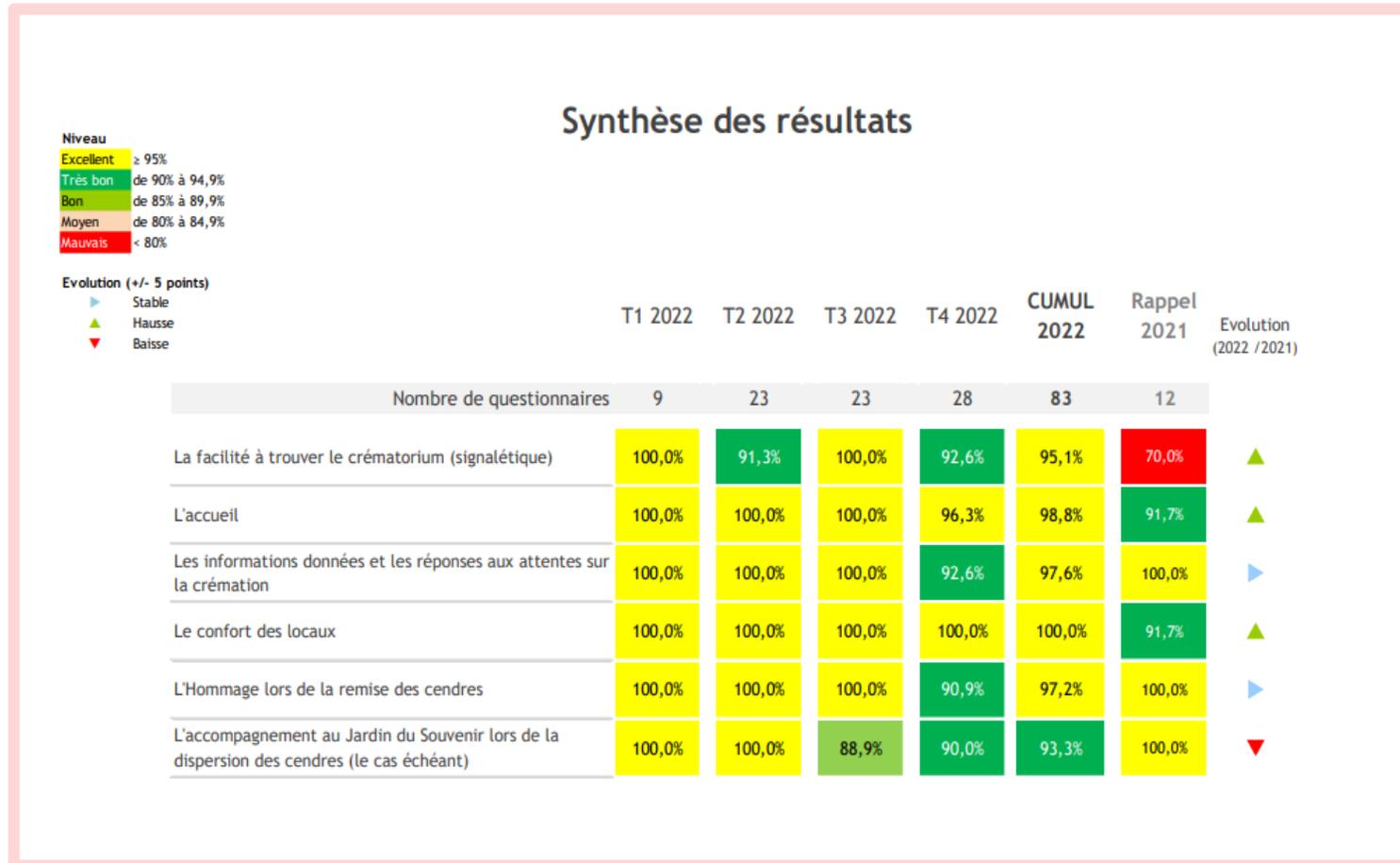
- **Le temps de mémoire s'est déroulé le 9 avril 2022, lors de la célébration des Rameaux, environ 300 personnes étaient présentes.**

- **Registre d'appréciation du service :**

Un registre des appréciations est mis à la disposition des familles et du public dans le hall d'accueil du crématorium. Il permet de recueillir les appréciations, remarques et suggestions relatives à la qualité du service et des prestations proposés et exécutés lors de la crémation.

Ce registre est utilisé également comme un registre du souvenir sur lequel sont laissés des messages de sympathie destinés aux défunts et aux familles.

Enquête de satisfaction



⇒ Le taux de retours a été multiplié par 5.92 (+71 retours).

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



6) Conformité des infrastructures



Conformité des infrastructures

- o La maintenance réglementaire des installations publiques et techniques est réalisée par le Bureau Veritas : **tous les 5 ans**



- o Le contrôle des rejets atmosphériques et des dispositifs de sécurité : **tous les 2 ans**



- o Le contrôle gaz : 03/05/2022 (effectué tous les ans)

Conformité du bâtiment

Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
24/12/2020	6	23/12/2026	23/06/2026

Dispositifs des sécurités des fours

Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
22/05/2022	2	21/05/2024	21/01/2024

Rejets atmosphériques

Dernier contrôle CONFORME réalisé le :	Périodicité (en années)	Échéance	Date prévisionnelle théorique du contrôle :
22/09/2022	2	21/09/2024	21/05/2024



7) Compte de résultat



CEP

Le compte d'exploitation prévisionnel (CEP) annexé au contrat prévoyait 2020 comme première année pleine, dite de référence.

Compte tenu de l'allongement des travaux durant la période Covid-19, cette année de référence a dû être décalée à 2021 avec comme point de départ la première crémation du 15 février 2021.

En conséquence, chaque année de référence du CEP se voit repoussée d'un an pour comparaison avec le compte d'exploitation réel.

Ainsi :

Année CEP initial 2020 = CEP référence 2021, comparable au réel 2021

Année CEP initial 2021 = CEP référence 2022, comparable au réel 2022

Année CEP initial 2022 = CEP référence 2023, comparable au réel 2023

Et ainsi de suite les années suivantes jusqu'à la fin de la délégation en 2047 qui sera comparée à l'année 2046 du CEP initial.

Chiffre d'affaires

	DU 15/02/2021 AU 31/12/2021	2022	PREVISIONNEL ANNEE 2022 (correspond à l'année 2021 du CEP)	Ecart Réalisé 2022/prévision nel
Prestations de base du crématorium	507*	644	703	-59
Crémations adulte	459	591	659	-68
Crémations enfant moins de 13 ans	3	5	7	-2
Exhumation < 5 ans		1	4	-3
Exhumation > 5 ans	2	14	4	10
Crémations adulte sans cérémonie	43	33	28	5
Prestations complémentaires				
Utilisation salle de cérémonie > 30 min	94	144	47	97
Cérémonie de recueillement personnalisée	207	235	20	215
Utilisation salle de convivialité	24	67	71	-4
Location de salle pour obsèque sans crémation	3	10	35	-25
Crémation de pièces anatomiques (container < 60kg et 200L)	0	0	4	-4
Crémation de pièces anatomiques (container < 30kg et 100L)	0	0	4	-4
Conservation temporaire de l'urne	6	63	35	28
Dispersion des cendres dans le site cinéraire du cimetière	15	15	141	-126
				0
Prestations de base du crématorium				
Crémations adulte	281 719 €	374 662 €	392 303 €	- 17 642 €
Crémations enfant moins de 13 ans	926 €	1 588 €	2 083 €	- 495 €
Crémations personnes dépourvues de ressources			- €	- €
Exhumation < 5 ans		634 €	2 380 €	- 1 746 €
Exhumation > 5 ans	618 €	4 445 €	1 190 €	3 255 €
Crémations adulte sans cérémonie	22 991 €	18 288 €	14 733 €	3 554 €
Prestations complémentaires				
Utilisation salle de cérémonie > 30 min	7 283 €	11 518 €	3 500 €	8 018 €
Cérémonie de recueillement personnalisée	21 318 €	25 056 €	2 000 €	23 056 €
Utilisation salle de convivialité	1 868 €	5 358 €	5 300 €	58 €
Location de salle pour obsèque sans crémation	234 €	880 €	2 650 €	- 1 770 €
Crémation de pièces anatomiques (container < 60kg et 200L)			2 380 €	- 2 380 €
Crémation de pièces anatomiques (container < 30kg et 100L)			1 190 €	- 1 190 €
Conservation temporaire de l'urne	125 €	1 365 €	707 €	659 €
Dispersion des cendres dans le site cinéraire du cimetière	1 542 €	1 597 €	14 133 €	- 12 536 €
Prestation de restauration : café, thé, brioche pour 20 personnes		342 €		342 €
Chiffre d'affaires	339 490 €	445 731 €	444 549 €	1 182 €
Produits d'exploitation	339 490 €	445 731 €	444 549 €	1 182 €

* En 2021, 505 crémations ont été réalisées à Laval contre 507 crémations facturées : 3 crémations adultes ont été réalisées au Mans en raison d'une panne de l'installation à Laval et 1 avoir a été comptabilisé en 2021.

Charges

	DU 15/02/2021 AU 31/12/2021	2022	PREVISIONNEL ANNEE 2022	Ecart Réalisé 2022/ prévisionnel
Achats	52 900 €	55 092 €	36 504 €	18 588 €
Gaz	25 986 €	29 476 €	19 675 €	9 801 €
Electricité	19 799 €	19 318 €	7 729 €	11 589 €
Eau	91 €	211 €	176 €	36 €
Fournitures diverses et administratives	4 437 €	721 €	2 000 €	- 1 279 €
Consommables - équipement de crémation	743 €	2 201 €	4 919 €	- 2 718 €
Fontaine à eau & produits d'hygiène quotidienne	755 €	2 480 €	400 €	2 080 €
Tenues vestimentaires	1 090 €	469 €	1 346 €	- 877 €
PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés)	- €	216 €	259 €	- 43 €
Services extérieurs	28 802 €	44 409 €	46 839 €	- 2 430 €
Entretien-maintenance du bâtiment	13 042 €	17 022 €	11 028 €	5 994 €
Entretien-maintenance four	- €	- €	11 945 €	- 11 945 €
Entretien-maintenance filtration	- €	- €	7 027 €	- 7 027 €
Entretien-maintenance cases réfrigérées	- €	- €	- €	- €
Entretien extérieurs (parkings, espaces verts...)	1 950 €	5 835 €	10 000 €	- 4 165 €
Primes d'assurances	2 339 €	2 956 €	2 000 €	956 €
Traitement des déchets	- €	- €	400 €	- 400 €
Autres charges	10 561 €	10 928 €		10 928 €
Contrôles techniques	910 €	7 668 €	4 439 €	3 229 €
Autres services extérieurs	9 566 €	5 390 €	3 500 €	1 890 €
Honoraires CAC et cabinet comptable	4 870 €	3 123 €	2 000 €	1 123 €
Publicité / communication	4 696 €	740 €	1 000 €	- 260 €
Frais postaux et télécom	- €	1 527 €	500 €	1 027 €
Impôts et taxes	1 753 €	15 479 €	8 953 €	6 526 €
Taxe foncière	- €	8 798 €	2 000 €	6 798 €
CFE	- €	4 394 €	1 500 €	2 894 €
CVAE	1 210 €	2 287 €	4 742 €	- 2 454 €
Taxe organique	543 €	- €	711 €	- 711 €
Charges de personnel	95 237 €	78 845 €	92 126 €	- 13 281 €
Personnel détaché Groupe		3 242 €		3 242 €
Rémunération du personnel	72 993 €	59 239 €	60 226 €	- 988 €
Charges sociales	22 244 €	16 365 €	5 019 €	11 346 €
Charges patronales	- €	- €	26 881 €	- 26 881 €
Autres charges de gestion courante	54 916 €	66 284 €	65 346 €	938 €
Redevance fixe	10 521 €	12 796 €	12 000 €	796 €
Redevance variable	16 975 €	22 287 €	22 227 €	59 €
Redevance complémentaire (clause de retour à meilleure fortune)	3 656 €	- €	- €	- €
Frais de siège	23 764 €	31 201 €	31 118 €	83 €
Total charges d'exploitation (hors dotations et provisions)	243 174 €	265 499 €	253 268 €	12 231 €
Dotations aux amortissements	168 705 €	203 751 €	97 248 €	106 503 €
Provisions pour Gros entretien et Renouvellements	- €	- €	21 029 €	- 21 029 €
Total charges d'exploitation	411 879 €	469 250 €	371 545 €	97 705 €
Produits financiers	- €	- €	- €	- €
Charges financières	80 275 €	69 920 €	65 890 €	4 030 €
Résultat courant avant impôts (RCAl)	- 152 664 €	- 93 438 €	7 114 €	- 100 553 €
Impôt sur les sociétés (IS)	- €	- €	10 923 €	- 10 923 €
Participation des salariés	- €	- €		- €
Résultat net	- 152 664 €	- 93 438 €	- 3 809 €	- 89 630 €

Charges

	DU 15/02/2021 AU 31/12/2021	2022	PREVISIONNEL ANNEE 2022 (correspond à l'année 2021 du CEP)	Ecart Réalisé 2022/pré visionnel	Notes
Achats	52 900 €	55 092 €	36 504 €	18 588 €	
Gaz	25 986 €	29 476 €	19 675 €	9 801 €	Dans le CEP, le coût du gaz par crémation était de 28 euros par crémation, contre 45.77 en 2022€. Cette augmentation est liée au contexte inflationniste actuel.
Electricité	19 799 €	19 318 €	7 729 €	11 589 €	Dans le CEP, le coût de l'électricité par crémation était de 11 euros par crémation, contre de 30 €. Cette augmentation est liée au contexte inflationniste actuel.
Eau	91 €	211 €	176 €	36 €	
Fournitures diverses et administratives	4 437 €	721 €	2 000 €	- 1 279 €	En 2022, le montant des dépenses s'est élevé à 721 euros (fournitures administratives et copies (RICOH)).
Consommables - équipement de crémation	743 €	2 201 €	4 919 €	- 2 718 €	Cette charge correspond à l'achat de fûts et brosse inox (ATI) et de pastilles réfractaires (VOLSING)
Fontaine à eau & produits d'hygiène quotidienne	755 €	2 480 €	400 €	2 080 €	Ce poste comprend l'achat et la recharge de bonbonne à eau et distributeur de boisson qui s'élève à 2 480€ en 2022 contre 755 € en 2021. Le distributeur de boissons chaudes est disposé à l'accueil du crématorium et est entièrement gratuit.
Tenues vestimentaires	1 090 €	469 €	1 346 €	- 877 €	
PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés)	- €	216 €	259 €	- 43 €	

Charges

	DU 15/02/2021 AU 31/12/2021	2022	PREVISION NEL ANNEE 2022 (correspon d à l'année 2021 du CEP)	Ecart Réalisé 2022/prévi sionnel	Notes
Services extérieurs	28 802 €	44 409 €	46 839 €	- 2 430 €	
Entretien-maintenance du bâtiment	13 042 €	17 022 €	11 028 €	5 994 €	Cette charge correspond au nettoyage des locaux, à la télésurveillance, maintenance CVC et autres entretiens & réparations diverses.
Entretien-maintenance four	- €	- €	11 945 €	- 11 945 €	Le forfait maintenance-filtration est à la charge du mainteneur durant les 2 première années soit jusqu'au 14 février 2023.
Entretien-maintenance filtration	- €	- €	7 027 €	- 7 027 €	Le forfait maintenance-filtration est à la charge du mainteneur durant les 2 première années soit jusqu'au 14 février 2023.
Entretien-maintenance cases réfrigérées	- €	- €	- €		
Entretien extérieurs (parkings, espaces verts...)	1 950 €	5 835 €	10 000 €	- 4 165 €	Nous faisons appel pour l'entretien des espaces verts à un ESAT.
Primes d'assurances	2 339 €	2 956 €	2 000 €	956 €	
Traitement des déchets	- €	- €	400 €	- 400 €	Le fournisseur se déplace à partir de 8 fûts.
Autres charges	10 561 €	10 928 €		10 928 €	Ces charges correspondent aux postes de formation du personnel 8 254 €, frais de déplacement 1 848€, frais d'actes 539€, réception 50€, gain sur règlement (+3€) et achats de fleurs 235 €.
Contrôles techniques	910 €	7 668 €	4 439 €	3 229 €	En 2022, 6840 € de frais de contrôle des rejets atmosphériques CERECO ont été comptabilisés, ce qui correspond au montant du frais de contrôle de 2022 et des deux contrôles de 2021 (qui n'avaient pas été comptabilisées dans le compte de résultat 2021)

Charges

	DU 15/02/2021 AU 31/12/2021	2022	PREVISIONNEL ANNEE 2022 (correspond à l'année 2021 du CEP)	Ecart Réalisé 2022/prévisionnel	Notes
Autres services extérieurs	9 566 €	5 390 €	3 500 €	1 890 €	
Honoraires CAC et cabinet comptable	4 870 €	3 123 €	2 000 €	1 123 €	
Publicité / communication	4 696 €	740 €	1 000 €	- 260 €	
Frais postaux et télécom	- €	1 527 €	500 €	1 027 €	
Impôts et taxes	1 753 €	15 479 €	8 953 €	6 526 €	
Taxe foncière	- €	8 798 €	2 000 €	6 798 €	
CFE	- €	4 394 €	1 500 €	2 894 €	
CVAE	1 210 €	2 287 €	4 742 €	- 2 454 €	
Taxe organique	543 €	- €	711 €	- 711 €	
Charges de personnel	95 237 €	78 845 €	92 126 €	- 13 281 €	
Personnel détaché Groupe		3 242 €		3 242 €	
Rémunération du personnel	72 993 €	59 239 €	60 226 €	- 988 €	
Charges sociales	22 244 €	16 365 €	5 019 €	11 346 €	
Charges patronales	- €	- €	26 881 €	- 26 881 €	
Autres charges de gestion courante	54 916 €	66 284 €	65 346 €	938 €	
Redevance fixe	10 521 €	12 796 €	12 000 €	796 €	
Redevance variable	16 975 €	22 287 €	22 227 €	59 €	
Redevance complémentaire (clause de retour à meilleure fortune)	3 656 €	- €	- €	- €	
Frais de siège	23 764 €	31 201 €	31 118 €	83 €	Le total des frais de structure et frais de siège ne peut pas dépasser le total prévu au compte d'exploitation prévisionnel, application faite de la formule de révision. Il y aura une régulation sur le compte de résultat 2023

Charges

	DU 15/02/2021 AU 31/12/2021	2022	PREVISIONNE L ANNEE 2022 (correspond à l'année 2021 du CEP)	Ecart Réalisé 2022/prévisio nnel	Notes
Total charges d'exploitation (hors dotations et provisions)	243 174 €	265 499 €	253 268 €	12 231 €	
Dotations aux amortissements	168 705 €	203 751 €	97 248 €	106 503 €	Il semblerait que certaines immobilisations ne semblent pas avoir été étalées sur la durée de la DSP conformément au CEP. Nous avons remonté le point à notre service comptabilité qui reviendra vers nous dans les plus brefs délais
Provisions pour Gros entretien et Renouvellements	- €	- €	21 029 €	- 21 029 €	La gestion des gros entretiens et renouvellements font l'objet d'un suivi extra comptable dont les coûts sont amortis en immobilisation.
Total charges d'exploitation	411 879 €	469 250 €	371 545 €	97 705 €	
Produits financiers	- €	- €	- €	- €	
Charges financières	80 275 €	69 920 €	65 890 €	4 030 €	
Résultat courant avant impôts (RCAI)	- 152 664 €	- 93 438 €	7 114 €	- 100 553 €	La différence importante entre le résultat 2022 et le résultat du CEP s'explique notamment par des dotations aux amortissements plus importantes que prévues au CEP.
Impôt sur les sociétés (IS)	- €	- €	10 923 €	- 10 923 €	
Participation des salariés					
Résultat net	- 152 664 €	- 93 438 €	- 3 809 €	- 89 630 €	



8) Prospective



Transformer la démarche de mesure en une démarche relationnelle

Critizr.

Depuis avril 2023 :

- Nous sommes passés d'une démarche auto-administrée « papier » à une démarche neutre et automatique « digitalisée ».
- Disposons de retours réguliers sollicités par mail ou sms ou spontané issus des avis Google récupérés par la plateforme CRITIZ'R.
- Nos sommes dans une logique de partage et de relation directe avec familles et leurs proches après leur passage au crématorium.

Transformer la démarche de mesure en une démarche relationnelle



Le règlement général sur la protection des données

- Non partage des données au réseau OGF
- Obligations de Critizr :
 - 1.1 Critizr, en sa qualité de Sous-traitant, ne Traite les Données à Caractère Personnel que pour les besoins de l'exécution du Contrat. Critizr s'engage à se conformer aux instructions écrites du Client s'agissant de l'utilisation qui peut en être faite. Lesdites instructions sont documentées dans le cadre de la présente annexe. Critizr informera immédiatement le Client si, selon lui, une de ses instructions est susceptible de constituer une violation du Droit Applicable à la Protection des Données. En outre, s'il est tenu de procéder à un Traitement en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit de l'un des pays européens auquel il est soumis, il informera le Client de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. La description du traitement des Données à Caractère Personnel réalisé par Critizr en qualité de Sous-traitant figure en Annexe 1.
 - 1.2 Critizr veillera à ce que chaque Personne Autorisée soit tenue à une stricte obligation de confidentialité (qu'il s'agisse d'une obligation contractuelle, légale, ou autre).
 - 1.3 Critizr mettra en œuvre et maintiendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées liées à la sécurité afin de protéger les Données à Caractère Personnel contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée des Données à Caractère Personnel, de manière accidentelle ou illicite constituant un « Incident de Sécurité ». Lesdites mesures doivent tenir compte des exigences du Droit Applicable à la Protection des Données et être adaptées aux risques, en prenant en compte l'état des connaissances, les coûts de mise en œuvre et la nature, portée, contexte et les finalités du traitement, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, pesant sur les Données à Caractère Personnel.

Critiz'R



ÉQUIPE DU CRÉMATORIUM

en temps réel,
avec un double contrôle
par le directeur de
secteur opérationnel



1 7 JOURS APRÈS LA CRÉMATION

Diffusion d'un questionnaire de satisfaction par mail et SMS



2 SOUS 48H

Réponse personnalisée pour chaque commentaire publié sur la fiche Google de votre crématorium



REPORTING POUR L'AGGLOMÉRATION DE LAVAL

TRIMESTRIEL

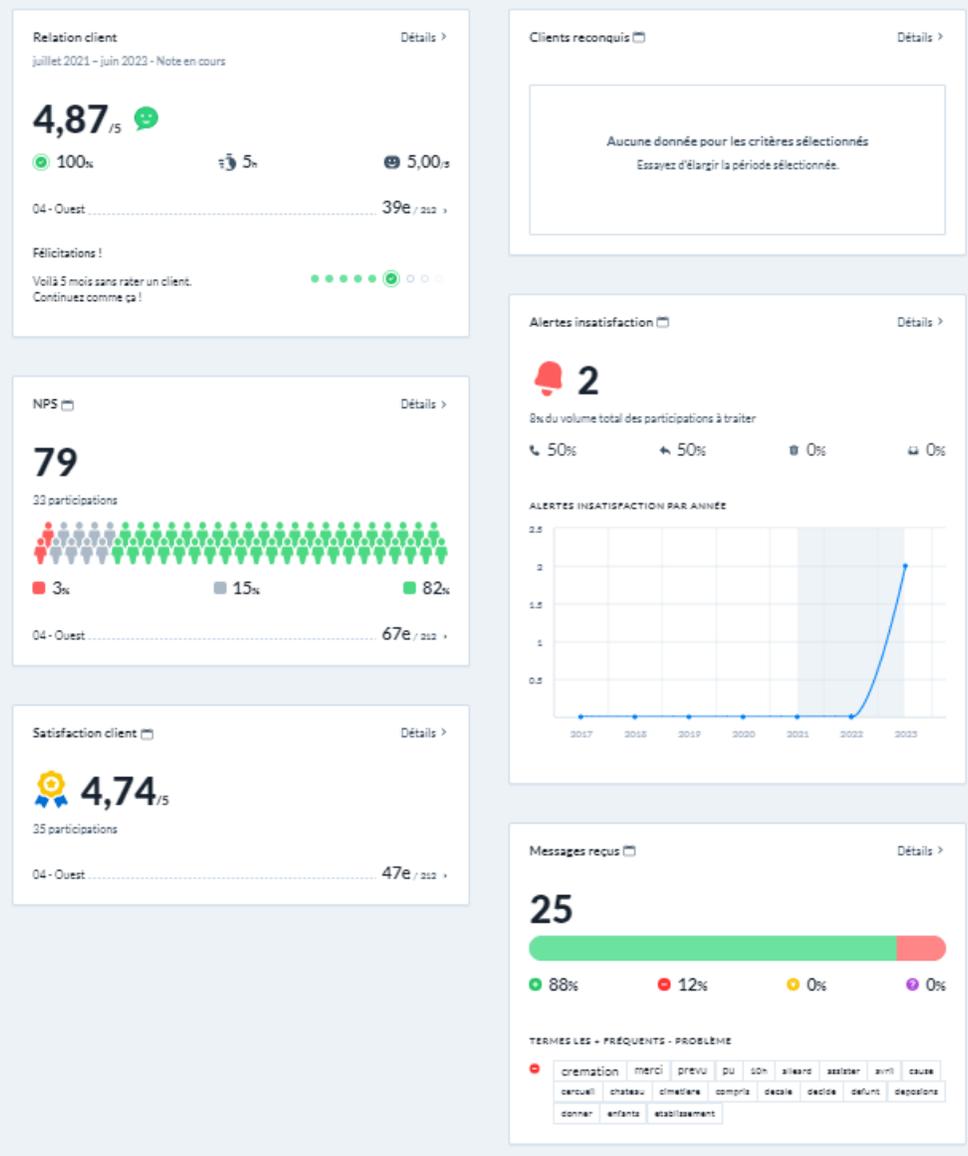
Vous contrôlez la qualité de la relation avec les usagers

CRITIZR

Note de satisfaction ;
Recommandation ;
Taux de réponse ;
Délai et qualité de la réponse.

Vous inscrivez le crématorium de l'Agglomération de Laval dans une stratégie d'amélioration continue en bénéficiant d'un reporting relatif à la qualité de votre service public et de l'avis des usagers.

Critizr : synthèse de vos résultats 2023



Critizr : Les Bénéfices de la démarche

POUR L'AUTORITE DELEGANTE

- Tous les usagers sollicités dès lors qu'ils nous ont communiqué leur numéro de mobile ou leur adresse mail.
- Des avis administrés par la plateforme CRITIZ'R sans intervention possible du délégataire.
- Une analyse possible des réponses apportées par le délégataire.
- Le principe de neutralité totalement respecté.
- Un reporting mensuel des retours des clients suite aux sollicitations du délégataire (mail ou sms) et les avis Google spontanés.

POUR LE CREMATORIUM

- Engagement concret dans l'amélioration de la satisfaction des usagers par les responsables locaux (réponse < 48h).
- Valorisation des engagements quotidien des équipes du crématorium dans la qualité de service.
- Conserver le lien avec les familles en traitant localement les questions et suggestions de tous les usagers.
- Amélioration la notoriété du crématorium.
- Améliorer le taux de retour des avis par rapport aux questionnaires papier.

Le suivi dématérialisé de l'activité

LA SATISFACTION USAGER

- Remontée des notes et avis clients provenant des réseaux sociaux et de google **via CRITIZR**
- Borne tactile de satisfaction sur votre site



REPORTING POUR L'AGGLOMÉRATION DE LAVAL

TRIMESTRIEL

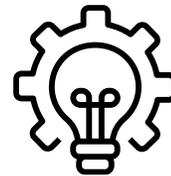
L'ACTIVITE DU CRÉMATORIUM

- Planning de réservation
- Taux de réservation crémations, salles de cérémonies et de convivialité
- Détail des prestations
- Indicateurs énergies



LES STATISTIQUES SUR LES DÉFUNTS

- Âge, sexe, ville
- Inscription par famille ou par opérateur
- Registre de crémation



Hommage Crématorium® est un outil digital innovant développé sur mesure par OGF fin 2022

Jardin du souvenir





OGF

Merci