
RAPPORT D'ACTIVITÉ
2018



GRAND GUERET

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. Déléataire	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 COMPTE RENDU FINANCIER	6
2.1. Presentation du compte de resultat	6
2.1.1. Les règles comptables	6
2.1.2. Compte de résultat	7
2.2. Commentaires du compte de resultat	8
2.2.1. Activité et chiffre d'affaires	8
2.2.2. Charges d'exploitation	9
2.3. Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations	12
2.3.1. Etat de variation de patrimoine.....	12
2.3.2. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué.....	14
2.3.3. Programme contractuel d'investissements	14
2.3.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année	14
2.3.5. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et des biens de reprise	15
2.4. Engagements financiers	16
2.4.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité	16
2.4.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels	16
3. L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	17
3.1. Evolution de la mortalite en france	17
3.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS.....	19
3.2.1. Evolution du nombre annuel de crémations.....	19
3.2.2. Évolution mensuelle de nombre de crémations	20
3.2.3. Répartition des crémations par sexe	21
3.2.4. Opérateurs et origines des crémations.....	23
3.2.5. Destination des cendres	24
3.2.6. Les cérémonies au crématorium	24
3.3. Autres indicateurs de qualite	24

3.3.1.	Journée « Portes Ouvertes » et le « Temps de Mémoire ».....	24
3.3.2.	Registre d'appréciation du service.....	25
3.3.3.	Communication	27
3.3.4.	Protection du travailleur isolé (PTI).....	27
4.	LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	28
4.1.	Les faits marquants de l'exercice.....	28
4.2.	Le compte rendu technique	28
4.2.1.	Les horaires d'ouverture.....	28
4.2.2.	Les moyens en personnel.....	29
4.2.3.	La formation.....	30
4.3.	Le compte rendu financier	31

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**

Les prestations, objet de la délégation de service public, portent sur :

- La conception et la construction d'un crématorium et de ses équipements,
- La gestion et l'exploitation du crématorium, qui comprend, notamment :
 - L'accueil et l'information du public,
 - Le maintien en parfait état de fonctionnement et de propreté des ouvrages et des équipements,
 - Le respect des normes sanitaires et sécuritaires,
 - Le renouvellement des installations,
 - L'approvisionnement en énergie et en fluides,
 - La perception des recettes auprès des usagers.

1.1.2. Autorité délégante

Communauté d'agglomération du Grand Guéret

1.1.3. Déléguataire

Suite à l'avenant n°1 et l'obtention de l'habilitation le 25 juillet 2017 :

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

██
██
██

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

Contrat de délégation de service public, par voie de concession, d'une durée de trente ans et prenant effet à compter de la mise en exploitation du crématorium, soit le 2 août 2017.

1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

1.2.1. Les services fournis

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

- La réception des cercueils,
- La vérification du dossier administratif de crémation et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans le four,
- L'accueil des familles et du public,
- La mise à disposition d'une salle de cérémonie et/ou de recueillement,
- L'organisation des cérémonies à la demande des familles ou de leur mandataire,
- La tenue des registres légaux,
- La crémation des cercueils,
- La pulvérisation des cendres,
- La fourniture des réceptacles nécessaires pour recueillir les cendres s'ils ne sont pas fournis par la famille ou son mandataire,
- Le recueil des cendres dans un réceptacle qui sera remis à la personne qui a pourvu aux funérailles,
- L'information des familles sur les modalités de remises urnes,
- La conservation provisoire des urnes selon la réglementation en vigueur,
- La crémation, à titre gratuit, des corps des défunts placés dans les cimetières des communes membres de la Collectivité lorsqu'il n'existe aucune opposition connue ou présumée à l'opération,
- La tenue des cérémonies à la demande de la famille ou de son mandataire.

1.2.2. Les installations

Le crématorium comprend :

- Des locaux ouverts au public avec :
 - Un hall d'accueil, d'attente et un espace de convivialité des familles,
 - Une salle de cérémonie et une salle de remise d'urne,
 - Une salle de visualisation de l'introduction du cercueil,
 - Des sanitaires
- Des locaux techniques à l'usage exclusif du personnel du crématorium avec :
 - Une salle d'introduction du cercueil,
 - Un local abritant les équipements de crématisation,
 - Un local de dépôt provisoire des urnes,
 - Les couloirs de circulation,
 - Les locaux et sanitaires du personnel.

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

Les charges sont supportées en totalité par le délégataire.

Le terrain d'assiette de la concession est mis à la disposition du délégataire par le délégant pendant toute la concession.

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

Le crématorium du Grand Guéret 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) 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 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

2.2. COMMENTAIRES DU COMPTE DE RESULTAT

2.2.1. Activité et chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires a été déterminé en fonction des systèmes de facturation [REDACTED]

Pour l'année 2018, il s'élève à 221 149€ pour 366 crémations contre 85 597€ pour 135 crémations concernant la période d'août à décembre. [REDACTED]

Le détail figure ci-dessous :

PRODUITS	2017	2018
Nombre crémation	135	366
Crémation cercueil adulte	55	161
Cercueils hors gabarits standard - plus value	1	5
Crémation jeunes enfants	0	1
Crémation très jeunes enfants	0	1
Crémation adultes sans cérémonie	79	197
Crémation des pièces anatomiques : container de 30 Kg et 100 litres maximum	0	1
Location de salle de cérémonie seule: cérémonie avec crémation	57	155
Location salle de cérémonie seule pour cérémonie standard et personnalisée	0	2
Dispersion cendres au jardin du souvenir (avec famille) avec intervention du Maître de Cérémonie	0	3
Dispersion cendres pièces ana. et exhum. (ss cérémonie)	4	5
Conservation urne au-delà 1 mois : forfait par mois supplémentaires	0	9
Conservation urne au-delà 3 mois : forfait par mois supplémentaires	0	5

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

2.3. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

2.3.1. Etat de variation de patrimoine

La mise en exploitation ayant démarré au cours de l'année d'exercice du présent rapport, la quasi-totalité des biens a été mise en service au 2 août.

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

Description	Mise en service	Valeur actualisée	Dotations année 2018	Amortissements cumulés 2018	Vnc 2018
JOURS IMMOBILISES	30/09/2017	1 052	132	165	888
PC OPTIPLEX 3040 MICRO XCTO - SOCLES	02/08/2017	402	100	142	260
ECRAN 24 P.	02/08/2017	104	69	98	6
MOBILIER DE BUREAU FAUTEUILS TABLES	02/08/2017	4 220	422	596	3 624
EQUIPEMENT AUDIOVISUEL SONO VIDEO	02/08/2017	9 339	934	1 320	8 019
MOBILIER INTERIEUR FAUTEUILS CANAPES TABLES	02/08/2017	20 691	2 069	2 924	17 768
MOBILIER EXTERIEUR BLANC CORBEILLE CENDRIER	02/08/2017	4 300	430	608	3 692
REBRIQUETAGE LONG	02/08/2017	53 000	5 889	8 321	44 679
STRUCTURE FOUR	02/08/2017	117 000	3 900	5 511	111 489
CHARIOT ELEVATEUR 250KG + PORTE CERCEUIL	02/08/2017	3 375	338	477	2 898
ESPACES VERTS AGENCEMENTS	02/08/2017	60 648	7 581	10 712	49 936
RECEPT DES INSTAL DE TRT EFFLUENTS ATMOSPHERE	02/08/2017	900	113	159	741
ETUDE GEOTECHNIQUE	02/08/2017	5 810	726	1 026	4 784
DEPOSE COMPTEUR D'EAU	02/08/2017	64	8	11	53
INSTALLATION DETECTION INTRUSION	02/08/2017	4 356	544	769	3 586
MISSION DE COORDINATION SECURITE ET PROTECTION	02/08/2017	5 655	707	999	4 656
VERIFICATION ACCESSIBILITE HANDICAPES	02/08/2017	300	38	53	247
VERIFICATION INSTALLATION ELECTRIQUES	02/08/2017	300	38	53	247
HONORAIRES CONTRÔLE TECHNIQUE	02/08/2017	4 680	585	827	3 853
DECORATION IMPRESSION ALU BLANC CHASSIS BOIS	02/08/2017	1 440	180	254	1 186
JOURS IMMOBILISES C. FAGNON	02/08/2017	26 901	3 363	4 751	22 150
JOURS IMMOBILISES	02/08/2017	7 190	899	1 270	5 920
INSTALLATION MATERIEL INCENDIE	02/08/2017	3 074	384	543	2 531
HONORAIRES CONTRAT DE MAITRISE D'ŒUVRE	02/08/2017	55 000	6 875	9 714	45 286
BRANCHEMENT GAZ 100M3/H	02/08/2017	4 165	521	736	3 430
RACCORDEMENT TELEPHONIQUE	02/08/2017	817	102	144	672
FRAIS DE DEPLACEMENT MOE	02/08/2017	8 610	1 076	1 521	7 089
HONORAIRES CONTRAT DE MAITRISE D'ŒUVRE	02/08/2017	44 500	5 562	7 860	36 640
HONORAIRES ETUDE DE TERRAIN	02/08/2017	8 302	1 038	1 466	6 836
TAXE AMENAGEMENT	02/08/2017	5 359	670	947	4 412
REDEVANCE ARCHEOLOGIQUE	02/08/2017	1 072	134	189	883

Description	Mise en service	Valeur actualisée	Dotation année 2018	Amortiss cumulés 2018	Vnc 2018
ENQUETES PUBLIQUES	02/08/2017	1 297	162	229	1 068
FRAIS DE RACCORDEMENT ELECTRIQUE	02/08/2017	1 964	246	347	1 617
LIGNE DE FILTRATION	02/08/2017	278 000	9 267	13 094	264 906
ESPACES VERTS VRD	02/08/2017	69 760	2 325	3 286	66 474
PANNEAUX DECOCHOC	02/08/2017	3 903	130	184	3 719
PUIT DE DISPERSION	02/08/2017	3 114	104	147	2 967
CARRELAGE - FAIENCE	02/08/2017	30 022	1 001	1 414	28 608
TRAVAUX DE PEINTURE	02/08/2017	23 842	795	1 123	22 719
TRAVAUX EXT ET SEPARATION CLAUSTRAS BARDAGE MELEZE	02/08/2017	2 036	68	96	1 940
RAVALEMENT ET HABILLAGES FACADES	02/08/2017	22 134	738	1 042	21 092
MENUISERIES INTERIEURES - SIGNALETIQUES	02/08/2017	34 015	1 134	1 602	32 413
DOUBLAGES THERMIQUES - CLOISONNEMENT - FAUX PLAFONDS	02/08/2017	32 405	1 080	1 526	30 879
MENUISERIES EXTERIEURES ALU - OCCULTATIONS	02/08/2017	28 213	940	1 329	26 884
CHARPENTE - PLANCHER	02/08/2017	12 160	405	573	11 587
COUVERTURE ETANCHEITE	02/08/2017	37 550	1 252	1 769	35 781
SERRURERIE	02/08/2017	40 756	1 359	1 920	38 836
TERRASSEMENT FONDATIONS GROS ŒUVRE	02/08/2017	214 370	7 146	10 097	204 273
INSTALLATION DU CHANTIER - ECHAFAUDAGE	02/08/2017	13 381	446	630	12 751
RACCORDEMENT DU FOUR	02/08/2017	1 013	34	48	965
CHAUFFAGE ELECTRIQUE CONVECTEURS A INERTIES	02/08/2017	3 738	125	176	3 562
CLIMATISATION DE LA ZONE D'ATTENTE	02/08/2017	8 714	291	411	8 304
CLIMATISATION DE LA SALLE DE CEREMONIE	02/08/2017	10 098	337	476	9 623
VENTILATION LOCAL FOURS	02/08/2017	1 185	39	56	1 129
VENTILATION SIMPLE FLUX SALLE DE CEREMONIE	02/08/2017	7 112	237	335	6 777
VENTILATION SIMPLE FLUX AUTRES LOCAUX	02/08/2017	6 588	220	310	6 277
ALIMENTATION GAZ	02/08/2017	2 615	87	123	2 492
TRAVAUX DE PLOMBERIE SANITAIRE	02/08/2017	15 918	531	750	15 168
TRAVAUX ELECTRIQUES	02/08/2017	66 247	2 208	3 120	63 127
(DKIA) - Acquisition de 1 licence MICROSOFT Office 2013 standard Créma AJAIN	01/04/2018	155	14	14	141
INSTALLATIONS DE TRAITEMENT DES EFFLUENTS ATMOSPHERIQUES FRAIS DEPL - RECEPTION AV CONSEIL	01/04/2018	1 073	101	101	972
RECEPT DES INSTAL DE TRAITEMENT EFFLUENTS ATMOSPH	27/02/2018	2 100	221	221	1 879
(DKBC-C) Acquisition 1 imprimante MF MP201SPF (Stock Tampon RICOH)	02/08/2017	865	407	407	458
MOBILE SAMSUNG GALAXY J3	01/04/2018	124	47	47	77
(DKIA-C) LIVRAISON EXPRESS MFP RICOH 05/2017	15/05/2018	200	13	13	187
		1 439 292	78 932	111 179	1 328 113

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

[REDACTED]

[REDACTED]			
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]			
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]			
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2.3.2.2. Travaux d'entretien du crématorium

Les travaux d'entretien du four de crémation sont assurés [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

[REDACTED]
 [REDACTED]

[REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

2.3.3. Programme contractuel d'investissements

Il n'est pas prévu de programme contractuel d'investissements.

2.3.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année

Sans objet pour l'année de mise en exploitation du crématorium.

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 présentés précédemment.

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 [REDACTED]

Le montant de la caution est de 10 000 €. Celle-ci a été déposée le 8 décembre 2017.

Par ailleurs, une garantie à première demande de 50 000 € avait été déposée le 26 juin 2017 et levée le 31 août 2017.

2.4.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE**3.1. EVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE****Davantage de décès en 2018**

En 2018, 614 000 personnes sont décédées en France, soit une hausse de 1,3 %.

Le nombre de décès a tendance à augmenter depuis le début des années 2010 du fait de l'arrivée des générations nombreuses du baby-boom à des âges de forte mortalité.

Entre 2010 et 2018, le nombre de décès en France (hors Mayotte) est ainsi passé de 551 000 à 614 000.

En outre, l'épidémie de grippe hivernale débutée en fin d'année 2017 a été précoce et exceptionnellement longue avec deux pics de mortalité début janvier puis fin février 2018. Ils ont contribué au niveau élevé des taux de mortalité des personnes âgées.

L'épisode caniculaire du 24 juillet au 8 août 2018 a également eu un léger impact, principalement sur la mortalité des personnes de 65 à 74 ans.

Des espérances de vie toujours en hausse

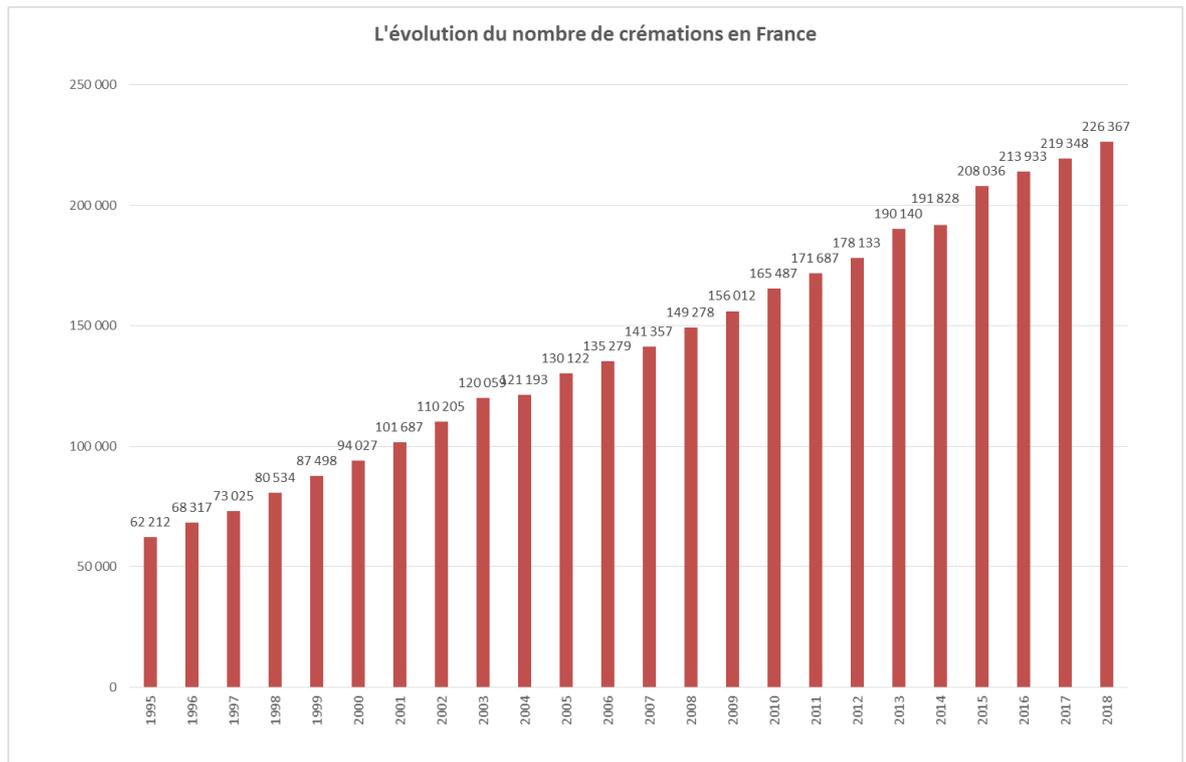
En 2018, l'espérance de vie à la naissance est de 85,3 ans pour les femmes et de 79,4 ans pour les hommes.

L'espérance de vie avait reculé en 2015 pour les femmes comme pour les hommes. Depuis, elle n'a jamais régressé pour les hommes et dépasse désormais le niveau de 2014, à savoir 79,2 ans : les hommes ont gagné 0,2 an d'espérance de vie depuis 2014. Ce n'est pas le cas pour les femmes, dont l'espérance de vie a reculé en 2017. En 2018, elles n'ont pas encore retrouvé l'espérance de vie à la naissance qu'elles avaient en 2014, soit 85,4 ans. Cependant, l'espérance de vie des femmes en France est l'une des plus élevées de l'Union européenne. En 2016, seule l'Espagne, avec 86,3 ans devance la France. A contrario, la France n'arrive qu'en neuvième position pour l'espérance de vie à la naissance des hommes.

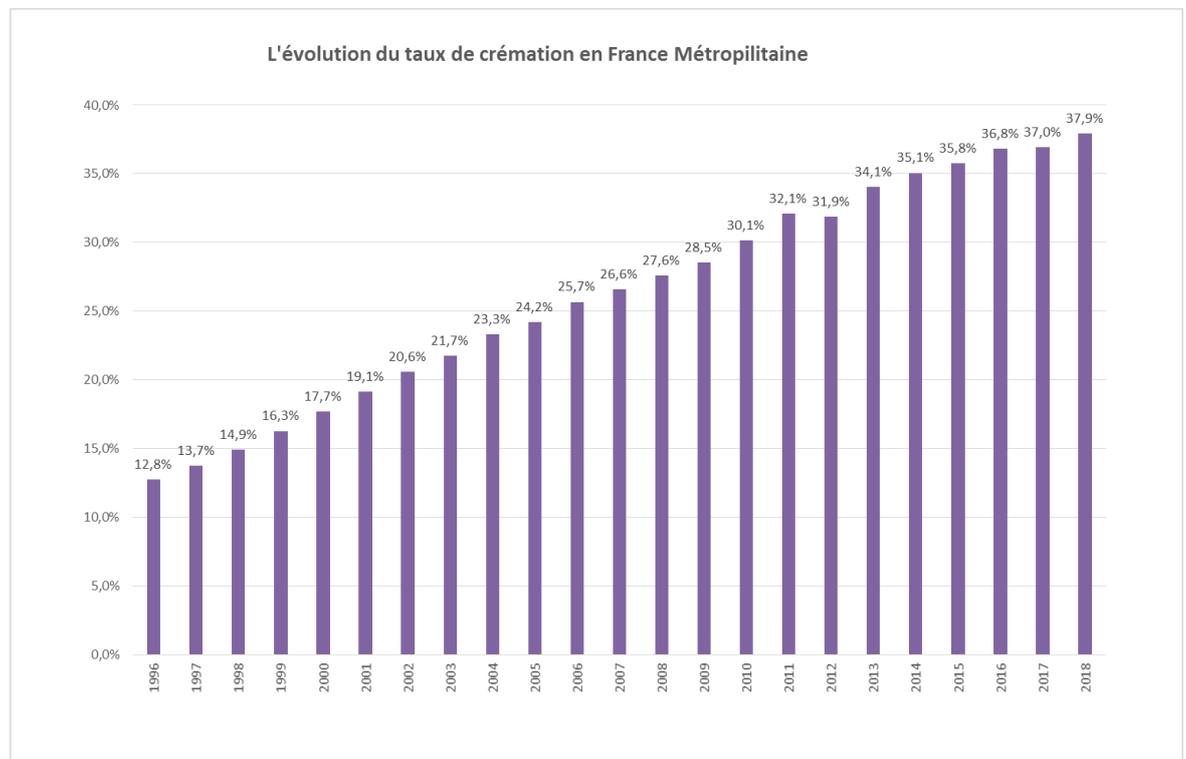
En France, l'écart d'espérance de vie entre femmes et hommes est de 5,9 ans en 2018. Il augmente légèrement par rapport à 2017, avec 5,8 ans, après plusieurs années de convergence avec 6,7 ans en 2008 et 7,7 ans en 1998. Il reste plus important que la moyenne des pays de l'UE, et le plus élevé parmi les pays de l'ouest de l'Europe. En 2016, cet écart s'élevait à 6,0 ans en France, alors qu'il était de 3,2 aux Pays-Bas, de 3,5 en Suède et de 3,6 ans au Royaume-Uni. Il est supérieur à 8 ans dans les pays baltes et en Pologne.

Dans les conditions de mortalité de 2018 en France, un homme de 60 ans vivrait encore 23,2 ans en moyenne, et une femme 27,6 ans.

SOURCE : INSEE



Y compris principauté de Monaco



Y compris principauté de Monaco

3.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS

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

3.2.1. Evolution du nombre annuel de crémations

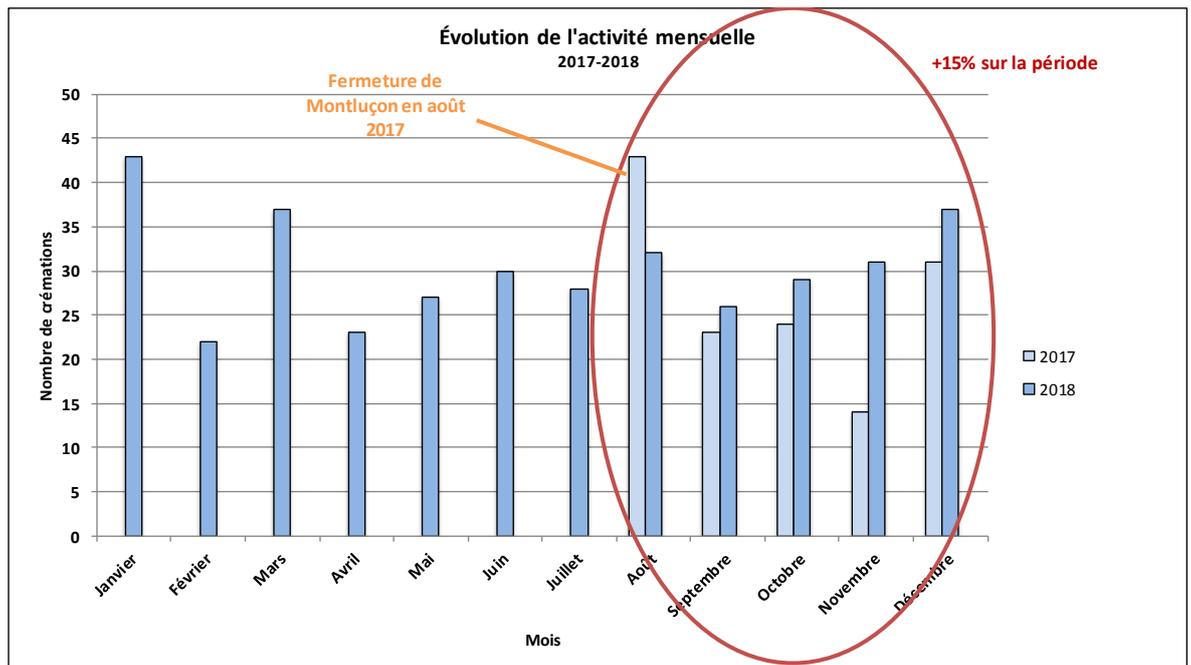
Le nombre de crémations réalisées au cours de l'année 2018 est de 366 dont 365 crémations adultes et enfants.

Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2017	135	
2018	365	170%

Répartition par types de crémation	
Prestations	2018
Adultes	363
Enfants de moins d'un an	1
Enfants de moins d'un an	1
Sous-total	365
Exhumations de plus de 5 ans	0
Exhumations de moins de 5 ans	0
Sous-total	0
Pièces anatomiques	1
TOTAL	366

3.2.2. Évolution mensuelle de nombre de crémations

Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)				
Mois	2017		2018	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier		0	43	43
Février		0	22	65
Mars		0	37	102
Avril		0	23	125
Mai		0	27	152
Juin		0	30	182
Juillet		0	28	210
Août	43	43	32	242
Septembre	23	66	26	268
Octobre	24	90	29	297
Novembre	14	104	31	328
Décembre	31	135	37	365
TOTAL		135		365

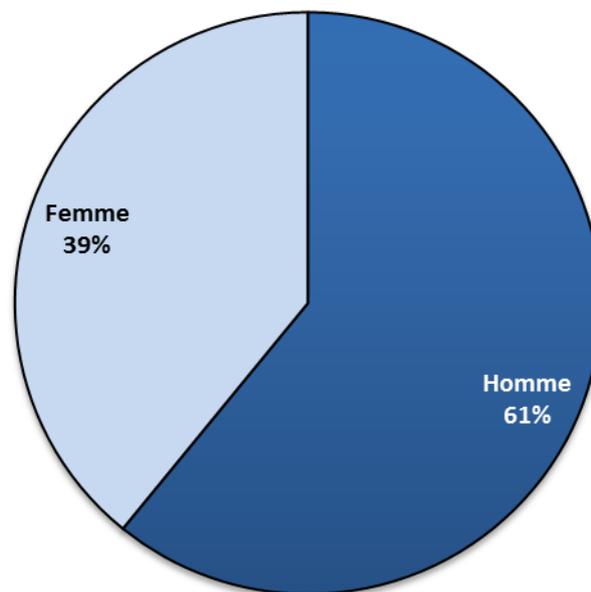


3.2.3. Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité selon la civilité			
Mois	Adultes		Enfants
	Hommes	Femmes	
Janvier	25	18	0
Février	12	10	0
Mars	19	18	0
Avril	15	8	0
Mai	13	13	1
Juin	17	13	0
Juillet	21	7	0
Août	21	11	0
Septembre	18	8	0
Octobre	19	9	1
Novembre	20	11	0
Décembre	21	16	0
Total	221	142	2
	363		
Proportions	60.9%	39.1%	
	100.0%		

Évolution du taux de crémation selon la civilité		
Civilité	2017	2018
Homme	57%	61%
Femme	43%	39%

Répartition du taux de crémation selon la civilité
- 2018 -



3.2.4. Opérateurs et origines des crémations

Répartition des crémations selon l'entreprise de Pompes Funèbres (Hors pièces anatomiques)			
Opérateurs funéraires	Nombre de défunts	2018	2017
OTT	73	20.0%	15.6%
OGF (PFG / Roblot/ Dignité Funéraire)	43	11.8%	8.9%
XAVIER MAQUIN	39	10.7%	3.7%
POMPES FUNEBRES CREUSOISES	33	9.0%	5.9%
POMPES FUNEBRES CHALUMEAU	18	4.9%	8.9%
POMPES FUNEBRES ALAIN JUILLET	18	4.9%	7.4%
BUSSIERE FLEURS	18	4.9%	6.7%
HERVE SAUVESTRE RACHEL JOUANNY POMPES FUNEBRES TIX	18	4.9%	6.7%
BRUNO BESSE	11	3.0%	-
Autres opérateurs	94	25.8%	36.3%
TOTAL	365	100%	100%

Répartition des crémations par commune de décès		
Opérateurs funéraires	Nombre de défunts	2018
GUERET	108	29.59%
SAINT FEYRE	53	14.52%
AJAIN	9	2.47%
Autres communes de la Communauté d'agglomération du Grand Guéret	10	2.74%
LIMOGES	31	8.49%
MONTLUCON	6	1.64%
Autres communes hors Communauté d'agglomération du Grand Guéret	148	40.55%
TOTAL	365	100%

3.2.5. Destination des cendres

Destination des cendres - 2018 -	
Destination	Part
Remise famille ou PF ou conservée	2.5%
Cavurne & Scellement	44.9%
Dispersion	40.8%
Columbarium	11.8%
TOTAL	100%

Destination des cendres - 2017 -	
Destination	Part
Remise famille ou PF ou conservée	0.7%
Cavurne & Scellement	48.9%
Dispersion	40.7%
Columbarium	9.6%
TOTAL	100%

3.2.6. Les cérémonies au crématorium

Sur les 365 crémations réalisées en 2017, 157 d'entre elles ont été précédées d'une cérémonie.

3.3. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

3.3.1. Journée « Portes Ouvertes » et le « Temps de Mémoire »

La première Journée « Temps de Mémoire » s'est déroulée le 17/11/2018 en présence d'une trentaine de personnes.



Cette journée a été l'occasion pour les familles de partager un moment d'échanges et de se recueillir, à nouveau, pour la mémoire de leur défunt. Une collation a été proposée aux familles qui ont également pu écouter les musiciens venus pour l'occasion.

Une journée « Portes ouvertes » s'est également tenue au crématorium le 26/05/2018 afin de présenter les installations et locaux aux familles, associations et opérateurs.



Enfin, le crématorium a convié les opérateurs à une galette des Rois le 10/01/2018.

3.3.2. Registre d'appréciation du service

Un registre des appréciations est mis à la disposition des familles 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.

Il convient de préciser que ce registre est utilisé également comme un registre du souvenir sur lequel sont laissés des messages de sympathie destinés aux défunts et familles.

Les remarques constatées font état du professionnalisme du personnel, de l'accueil parfait ainsi que de la convivialité des lieux.

Des questionnaires permettent également d'évaluer différents critères du crématorium. La synthèse des résultats est disponible pour la 1^{ère} année au crématorium du Grand Guéret. Ceux-ci ont été mis en place à partir du 2^e trimestre 2018.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Madame, Monsieur,

Vous êtes venus au crématorium de

pour accompagner un être cher. Notre volonté est de vous garantir la meilleure qualité de service. Aussi, afin de vérifier si nous avons répondu à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques minutes à remplir ce questionnaire, puis de le remettre à l'accueil.

La Direction

1. La facilité à trouver le crématorium (signalétique, etc.)

Excellent
 Très Bien
 Bien
 Moyen
 Insatisfaisant

2. L'accueil

Excellent
 Très Bien
 Bien
 Moyen
 Insatisfaisant

3. Les informations données et les réponses à vos attentes sur la crémation

Excellent
 Très Bien
 Bien
 Moyen
 Insatisfaisant

4. Le confort des locaux

Excellent
 Très Bien
 Bien
 Moyen
 Insatisfaisant

TSVP 

5. L'hommage lors de la remise des cendres.

Excellent
 Très Bien
 Bien
 Moyen
 Insatisfaisant

6. L'accompagnement au "Jardin du Souvenir" lors de la dispersion des cendres (le cas échéant).

Excellent
 Très Bien
 Bien
 Moyen
 Insatisfaisant

Avez-vous des remarques sur un élément de nos services qui pourrait être amélioré ?

.....

.....

.....

.....

À compléter si vous le souhaitez :

Nom :

Prénom :

Adresse :

.....

.....

.....

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'amélioration de notre service et la communication d'informations à l'autorité déléguée, et ce dans le cadre des obligations qui sont imposées par le contrat de délégation de service public que nous avons conclu avec cette dernière, en vue du rapport annuel d'activités dont nous sommes tenus.

Les informations enregistrées sont réservées à ces usages et ne peuvent être communiquées qu'à l'autorité déléguée.

Les réponses à ce questionnaire, et notamment celles afférentes à votre identité et votre adresse sont facultatives.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser au délégataire du crématorium. Il est précisé que toute personne peut s'opposer, pour motifs légitimes, au traitement des données la concernant.

OGF délégataire officiel pour la gestion du crématorium
Habilitation : 12-75-001
S.A. au capital de 40.904.385 €

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 2018	T2 2018	T3 2018	T4 2018	CUMUL 2018
Nombre de questionnaires	0	25	31	36	92
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	-	72,0%	86,7%	100,0%	87,8%
L'accueil	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Le confort des locaux	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
L'hommage lors de la remise des cendres	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	-	-	100,0%	100,0%	100,0%

3.3.3. Communication

Une plaquette d'information sur le crématorium est mise à la disposition des opérateurs funéraires, des familles et du public. Elle présente les coordonnées, les horaires d'ouverture du crématorium et un plan d'accès à celui-ci.

Les services liés à l'accueil et à l'organisation des cérémonies sont également présentés ainsi que les différents choix qui s'offrent aux familles quant à la destination des cendres.

Cette plaquette permet ainsi de répondre aux besoins d'information des familles et contribue à mieux faire connaître le crématorium ainsi que les services proposés par ce dernier.

3.3.4. 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 [REDACTED] 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.

4. LE RAPPORT ANNUEL, ANNEXE : LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE**4.1. LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE**

Il s'agit de la 1^{ère} année d'exploitation pleine du crématorium. Aucun événement majeur n'a été constaté sur l'année 2018.

4.2. LE COMPTE RENDU TECHNIQUE**4.2.1. Les horaires d'ouverture**

Selon l'article 4 du règlement intérieur, l'ouverture, au public, du crématorium, à l'exception des jours fériés, est assurée du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30, puis de 13h45 à 17h.

Les horaires d'accueil des familles et de crémation sont les suivants :

Horaire de cérémonie	Heure de crémation
8h30	9h00
10h30	11h00
14h00	14h30
16h00	16h30

Dans le cas exceptionnel de très forte mortalité, ces horaires peuvent être élargis après autorisation spécifique du Grand Guéret.

4.2.2. Les moyens en personnel

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

4.2.3. La formation

[Redacted text block]

- [Redacted list item]

4.3. LE COMPTE RENDU FINANCIER

Les tarifs pratiqués en 2018 ont été les suivants :

Prestations	Tarifs au 1 ^{er} janvier 2018		
	Prix H.T.	T.V.A. 20,00%	Prix T.T.C.
FORFAIT CREMATION ADULTE	651,67 €	130,33 €	782,00 €
<i>Incluant le détail ci-dessous :</i>			
Crémation seule	473,33 €	94,67 €	568,00 €
Organisation	46,67 €	9,33 €	56,00 €
Salle de cérémonie 30 minutes	131,67 €	26,33 €	158,00 €
ACTIVITE CREMATION			
CREMATIONS AVEC FAMILLES			
Crémations jeunes enfants de 1 à 12 ans (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	325,83 €	65,17 €	391,00 €
Crémations très jeunes enfants de 0 à 1 an (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	162,50 €	32,50 €	195,00 €
Crémations indigents et ayants-droit (sur présentation d'un certificat de la CCASS) et ayants-droit (personnel mort en service commandé)		Gratuit	
Cercueils hors gabarit standard - plus value	94,17 €	18,83 €	113,00 €
CREMATIONS POST MORTEM			
Crémations restes mortels grand gabarit (famille) crémation d'un corps de moins de 5 ans en cercueil	651,67 €	130,33 €	782,00 €
Crémations restes mortels petit gabarit (famille) crémation d'un corps de plus de 5 ans en cercueil ou reliquaire	325,83 €	65,17 €	391,00 €
Crémations restes mortels grand gabarit (collectivité) crémation d'un cercueil contenant des restes mortels	521,67 €	104,33 €	626,00 €
Crémations restes mortels petit gabarit (collectivité) crémation d'un reliquaire contenant des restes mortels	260,83 €	52,17 €	313,00 €
PIECES ANATOMIQUES			
Pièces anatomiques - petit conteneur (30 kg ou 100 l)	358,33 €	71,67 €	430,00 €
Pièces anatomiques - grand conteneur (60 kg ou 200 l)	717,50 €	143,50 €	861,00 €
ACTIVITES ANNEXES			
CEREMONIES			
Cérémonie personnalisée fourniture de salle > 30 min avec moyens audiovisuels	118,33 €	23,67 €	142,00 €
GESTION DES CENDRES			
Conservation urnes au-delà 1 mois (/mois sup)	27,50 €	5,50 €	33,00 €
conservation urnes au-delà 1 mois par mois supplémentaire			
Conservation urnes au-delà 3 mois (/mois sup)	46,67 €	9,33 €	56,00 €
conservation urnes au-delà 3 mois par mois supplémentaire			
Dispersion cendres au jardin du souvenir (avec famille) avec intervention du Maître de Cérémonie	78,33 €	15,67 €	94,00 €
Dispersion cendres au jardin du souvenir (ss cérémonie)	37,50 €	7,50 €	45,00 €
AUTRES PRESTATIONS			
Convivialité, collation simple prix par personne, groupe mini 35	7,50 €	1,50 €	9,00 €
Prestation du Maître de Cérémonie	94,17 €	18,83 €	113,00 €
Location de salle de cérémonie seule cérémonies sans crémation	196,67 €	39,33 €	236,00 €

En application de la formule prévue au contrat, les tarifs ont diminué de 5,30% par rapport à ceux pratiqués l'année précédente.