
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



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. 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 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	9
2.2.1 Activité et chiffre d'affaires	9
2.2.2 Charges d'exploitation	10
2.3 COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS	16
2.3.1 Etat de variation de patrimoine	16
2.3.2 Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué	16
2.3.3 Programme contractuel d'investissements	17
2.3.4 Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année	17
2.3.5 Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et des biens de reprise	18
2.4 ENGAGEMENTS FINANCIERS	18
2.4.1 Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité	18
2.4.2 Les engagements à incidences financières en matière de personnels	18
3 SERVICE	19
3.1 EVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE	19
3.2 ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS	22
3.2.1 Evolution du nombre annuel de crémations	22
3.2.2 Évolution mensuelle de nombre de crémations	22
3.2.3 Répartition des crémations par sexe	23
3.2.4 Opérateurs et origines des crémations	25
3.2.5 Destination des cendres	26
3.2.6 Les cérémonies au crématorium	26
3.3 AUTRES INDICATEURS DE QUALITE	26
3.3.1 La collecte des déchets métalliques	26
3.3.2 Journée « Portes Ouvertes » et le « Temps de Mémoire »	27
3.3.3 Registre d'appréciation du service	27
3.3.4 Communication	28
3.3.5 Protection du travailleur isolé (PTI)	28
4.1 LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	29
4.2 LE COMPTE RENDU TECHNIQUE	31
4.2.1 Les horaires d'ouverture	31
4.2.2 Les moyens en personnel	32
4.2.3 La formation	32
4.3 LE COMPTE RENDU FINANCIER	33

5	ANNEXE :	34
---	----------------	----

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. Déléataire

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, et jusqu'au 1^{er} août 2047.

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 crémation,
 - 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 1^{er} 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 2020 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

4

en euros hors taxes

TOTAL RECETTES

en euros hors taxes

en euros hors taxes

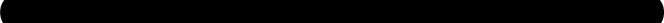
2.2 COMMENTAIRES DU COMPTE DE RESULTAT

2.2.1 Activité et chiffre d'affaires

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

Pour l'année 2020, le chiffre d'affaires s'élève à 280 667 € pour 454 crémations (hors exhumation) contre 260 493 € pour 415 crémations en 2019.

Il se décompose ainsi :

Répartition du CA (en euros)	2019	2020	Var. %
- 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
● 			
CA	2019	2020	Var. %

2.2.2 Charges d'exploitation

[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]	[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]
[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]	[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]

[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]

2.2.2.3.6 Redevance

La redevance comprend une redevance annuelle fixe et une redevance annuelle variable en fonction du nombre de crémations effectuées sur la période.

Elle s'élève, pour l'année 2020, à :

- [illegible]

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

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

	Polyvalence entrante				Polyvalence sortante			

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2.2.2.7 Dotation aux amortissements

Les dotations correspondent d'une part aux amortissements de caducité et d'autre part aux amortissements techniques.

Les amortissements de caducité correspondent aux amortissements relatifs aux premiers investissements. Ils sont calculés à partir de la date de leur mise en service sur la durée restante du contrat de concession sur l'ensemble des biens apportés par le délégataire.

Les amortissements techniques sont calculés sur les biens renouvelables ou acquis en cours de contrat.

Le montant des amortissements est issu des états de suivi de gestion des immobilisations tenus par le service comptable. En 2020, son montant s'élève à 79 913 € contre 80 322 € en 2019.

Le tableau des immobilisations et des amortissements figure en **Annexe 1**.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2.3 COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

2.3.1 Etat de variation de patrimoine

Le montant des acquisitions sur l'exercice 2020 est 14 541 €.

IMMOBILISATIONS INTEGREES EN 2020					
Num immo	Descriptions	Valeur actualisée des immobilisations	Date acquisition	Durée	Fin amort.
01AGC0000001871	AJAIN ROUTE DE GUERET PEINTURE	4 104	06/11/2020	96	06/11/2028
01AGC0000001877	AJAIN ROUTE DE GUERET DOMMAGE-OUVRAGE	10 437	25/11/2020	96	25/11/2028
TOTAL		14 541			

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

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]

Attestation de conformité			

2.3.2.2 Travaux d'entretien du crématorium

Les travaux d'entretien de l'équipement de crémation sont assurés par

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

-
-
-
-

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 du [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]

[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]

3 SERVICE

3.1 EVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE

Au 1^{er} janvier 2021, la France compte 67,4 millions d'habitants. Au cours de l'année 2020, la population a augmenté de 0,3 %. Cette progression est due pour moitié au solde naturel (+ 82 000 personnes), différence entre les nombres de naissances et de décès, qui a fortement baissé du fait de la forte hausse des décès liée à la pandémie de Covid-19.

En 2020, 740 000 bébés sont nés en France. En recul depuis 2015, l'indicateur conjoncturel de fécondité s'établit à 1,84 enfant par femme en 2020. La France reste, en 2018, le pays le plus fécond de l'Union européenne.

Un fort excédent de décès lié à la pandémie

En 2020, 658 000 personnes sont décédées en France (selon les estimations arrêtées fin novembre 2020) ; c'est 45 000 de plus qu'en 2019, soit une hausse de 7,3 %. L'augmentation est particulièrement importante pour les personnes de 65 ans ou plus, dont le nombre de décès en 2020 est supérieur de 43 000 par rapport à 2019, soit une hausse de 8,3 %. 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 est sans commune mesure. L'épidémie de Covid-19 a eu un impact fort sur la mortalité lors de la première vague, entre mars et mai, puis lors de la deuxième vague, à partir d'octobre. Le nombre de décès associés à la première vague de l'épidémie est évalué entre 25 000 et 30 000, malgré le confinement et les consignes sanitaires. En comparaison, la grippe de l'hiver 2019-2020 a entraîné environ 4 000 décès, après 10 000 décès pour la grippe de l'hiver précédent.

L'excédent de mortalité, toutes causes confondues, lors de la première vague de la pandémie (en mars et avril 2020) par rapport à la moyenne 2016-2019 est plus élevé en Espagne (70 %), en Italie (47 %), au Royaume-Uni et en Belgique (43 %) qu'en France (28 %). À l'inverse, il est beaucoup plus faible en Allemagne (4 %). Si le pic des décès a été atteint en France comme en Espagne la semaine du 30 mars, il a eu lieu plus tôt en Italie, et plus tard en Belgique et au Royaume-Uni. En Suède, l'excédent de mortalité s'est prolongé tout le mois de mai. La hausse des décès constatée en France depuis la mi-octobre, avec un pic au cours de la première semaine de novembre, est nettement plus accentuée en Belgique. Selon les données disponibles début décembre 2020, le surplus de décès depuis début octobre jusqu'à la troisième semaine de novembre est le plus élevé en Belgique (42 %), suivie de l'Espagne (26 %) et de la France (22 %) ; il est moindre au Royaume-Uni (11 %) et limité en Allemagne (moins de 5 %).

En 2020, la pandémie a fait perdre 0,4 an d'espérance de vie aux femmes et 0,5 an aux hommes

En 2020, l'espérance de vie à la naissance est de 85,2 ans pour les femmes et de 79,2 ans pour les hommes. Les femmes perdent 0,4 an d'espérance de vie par rapport à 2019 et les hommes 0,5 an. Cette baisse est deux fois plus marquée qu'en 2015 (respectivement – 0,3 an et – 0,2 an), où la grippe hivernale avait été très meurtrière. Ces dernières années, les gains d'espérance de vie s'étaient ralentis pour les hommes comme pour les femmes : entre 2010 et 2019, soit avant 2020, les femmes avaient gagné 1,0 an contre 1,7 an entre 2001 et 2010 ; pour les hommes, les gains étaient de 1,7 an après 2,6 ans.

En 2020, les espérances de vie à 60 ans baissent par rapport à 2019 de la même durée que les espérances de vie à la naissance : – 0,4 an pour les femmes, passant de 27,8 ans à 27,4 ans ; et – 0,5 an pour les hommes, passant de 23,4 ans à 22,9 ans. L'espérance de vie à 80 ans baisse de 0,3 an pour les femmes comme pour les hommes. En 2015, la baisse était un peu moins forte, et plus marquée pour les femmes (– 0,3 an à 60 comme à 80 ans pour les femmes, – 0,2 an pour les hommes).

La population vieillit avec l'avancée en âge des baby-boomers

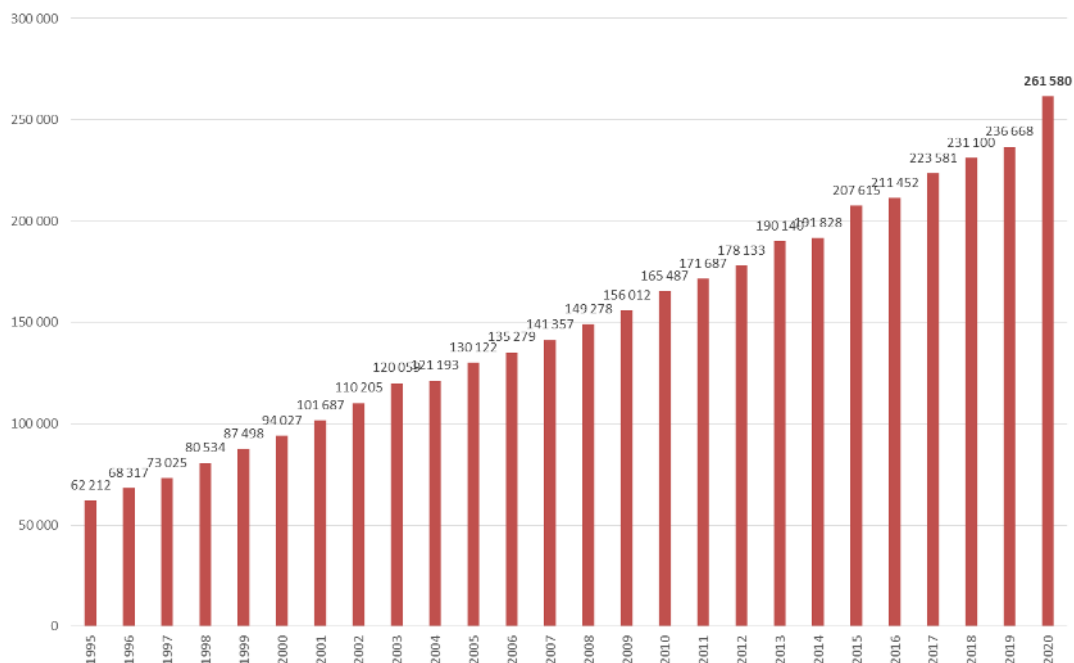
Fortes du dynamisme de leur fécondité depuis plus de quinze ans, l'Irlande et la France ont la proportion de jeunes de moins de 15 ans la plus élevée de l'UE en 2019 (respectivement 20,5 % et 18,0 %). Cette part est inférieure à 14 % dans quatre pays (Allemagne, Italie, Malte, Portugal) et elle est de 15,5 % pour l'ensemble de l'UE.

Au 1^{er} janvier 2021, plus d'une personne sur cinq (20,7 %) en France a 65 ans ou plus. Cette part augmente depuis plus de 30 ans et le vieillissement de la population s'accélère 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 2019, elles représentent 20,0 % de la population de l'UE, contre 17,4 % en 2009. Leur part varie de 14,1 % en Irlande à 22,8 % en Italie.

Source : INSEE

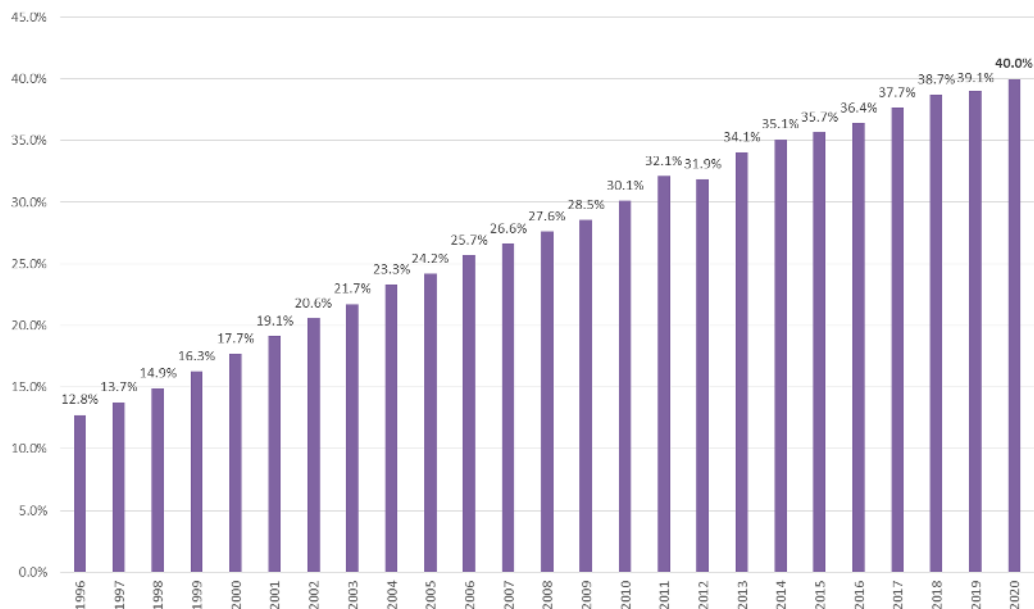
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/5012724?sommaire=5007726#titre-bloc-17>

L'évolution du nombre de crémations en France



Y compris principauté de Monaco

L'évolution du taux de crémation en France Métropolitaine



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

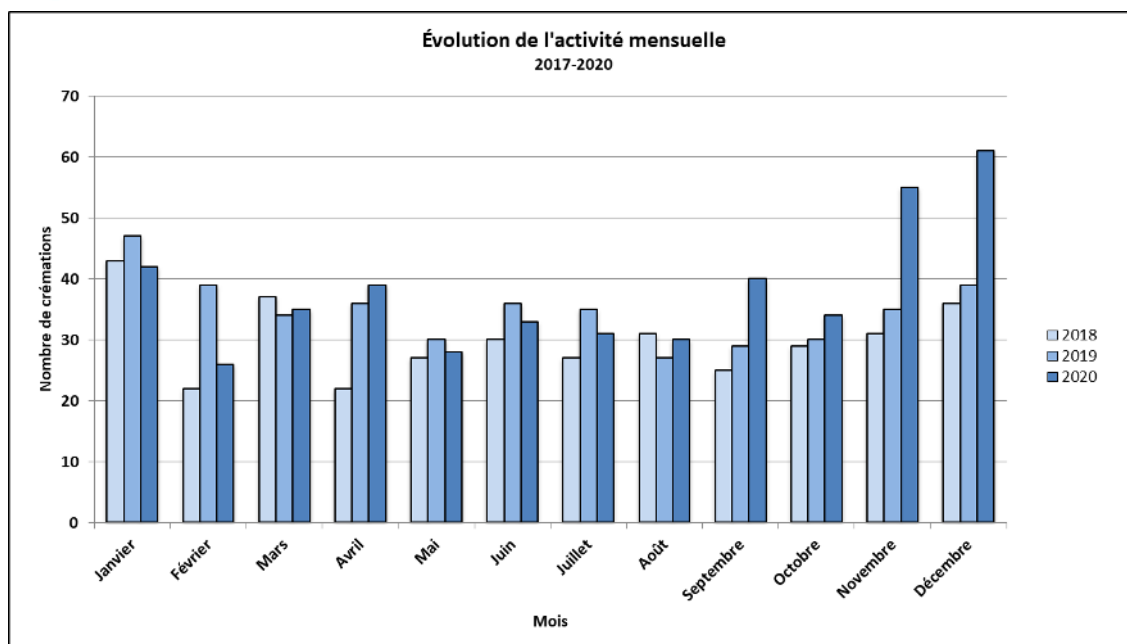
Le nombre de crémations réalisées au cours de l'année 2020 est de 454. L'activité est en hausse, à périmètre constant depuis l'ouverture en 2017 et suit celle du niveau national signifiant que ce mode de sépulture se démocratise en Creuse.

Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2017	135	-
2018	360	167%
2019	417	15.8%
2020	454	9%

Répartition par types de crémation	
Prestations	2020
Adultes	453
Enfants de moins d'un an	1
Enfants de plus d'un an	0
Sous-total	454
Exhumations (collectivité)	0
Exhumations (famille)	0
Sous-total	0
Pièces anatomiques	0
TOTAL	454

3.2.2 Évolution mensuelle de nombre de crémations

Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)						
Mois	2018		2019		2020	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	43	43	47	47	42	42
Février	22	65	39	86	26	68
Mars	37	102	34	120	35	103
Avril	22	124	36	156	39	142
Mai	27	151	30	186	28	170
Juin	30	181	36	222	33	203
Juillet	27	208	35	257	31	234
Août	31	239	27	284	30	264
Septembre	25	264	29	313	40	304
Octobre	29	293	30	343	34	338
Novembre	31	324	35	378	55	393
Décembre	36	360	39	417	61	454
TOTAL	360		417		454	

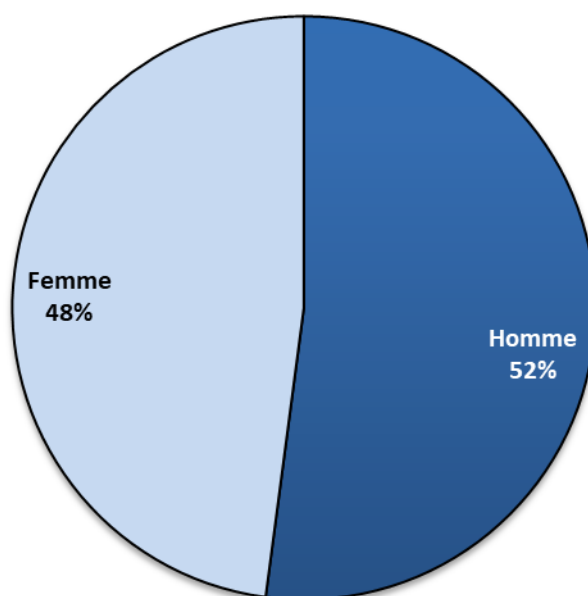


3.2.3 Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité selon la civilité		
Mois	Adultes	
	Hommes	Femmes
Janvier	20	22
Février	11	15
Mars	20	15
Avril	20	19
Mai	18	10
Juin	14	19
Juillet	18	13
Août	17	12
Septembre	23	17
Octobre	14	20
Novembre	26	29
Décembre	35	26
Total	236	217
	453	
Proportions	52.1%	47.9%
	100.0%	

Évolution du taux de crémation selon la civilité			
Civilité	2018	2019	2020
Homme	61%	62%	52%
Femme	39%	38%	48%

Répartition du taux de crémation selon la civilité
- 2020 -



3.2.4 Opérateurs et origines des crémations

Répartition des crémations selon l'entreprise de Pompes Funèbres (Hors pièces anatomiques)			
Opérateurs funéraires	2019	Nombre de défunts	2020
OTT	16.1%	87	19.2%
XAVIER MAQUIN	7.3%	56	12.3%
OGF (PFG / Roblot/ Dignité Funéraire)	12.6%	43	9.5%
POMPES FUNEBRES CREUSOISES	3.3%	32	7.0%
HERVE SAUVESTRE RACHEL JOUANNY POMPES FUNEBRES TIX	6.6%	29	6.4%
POMPES FUNEBRES CHALUMEAU	6.6%	26	5.7%
POMPES FUNEBRES ALAIN JUILLET	6.8%	18	4.0%
BUSSIERE FLEURS	1.3%	15	3.3%
BRUNO BESSE	3.5%	13	2.9%
Autres opérateurs	35.9%	135	29.7%
TOTAL	100%	454	100%

Répartition des crémations par commune de décès			
Opérateurs funéraires	2019	Nombre de défunts	2020
GUERET	28.9%	119	26.21%
SAINT FEYRE	12.6%	61	13.44%
LIMOGES	5.7%	27	5.95%
Autres communes de la Communauté d'agglomération du Grand Guéret	4.4%	20	4.41%
AJAIN	1.5%	10	2.20%
MONTLUCON	1.5%	6	1.32%
Autres communes hors Communauté d'agglomération du Grand Guéret	45.4%	211	46.48%
TOTAL	100%	454	100%

3.2.5 Destination des cendres

Destination des cendres - 2020 -	
Destination	Part
Dispersion	33.7%
Cavurne & Scellement	40.3%
Columbarium	17.8%
Remise famille ou PF ou conservée	8.1%
TOTAL	8%

Destination des cendres - 2019 -	
Destination	Part
Dispersion	41.5%
Cavurne & Scellement	38.6%
Columbarium	15.8%
Remise famille ou PF ou conservée	4.1%
TOTAL	100%

3.2.6 Les cérémonies au crématorium

Sur les 454 crémations réalisées en 2020, 346 d'entre elles ont été précédées d'une cérémonie.

3.3 AUTRES INDICATEURS DE QUALITE

3.3.1 La collecte 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 récupérés par un prestataire spécialisé. Après un appel d'offres en 2017, OGF a fait le choix de l'entreprise [REDACTED]

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.

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.

Le montant de la valorisation pour votre établissement s'est élevé à 3 399,34€ pour 2020.

3.3.2 Journée « Portes Ouvertes » et le « Temps de Mémoire »

Sans objet en 2020.

3.3.3 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 ci-dessous.

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 délégante, et ce dans le cadre des obligations qui sont imposées par la loi de délégitation de service public que nous avons conclue 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 délégante.

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 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	CUMUL 2020	Rappel 2019	Evolution (2020 / 2019)
Nombre de questionnaires	30	8	27	31	96	163	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	100,0%	100,0%	96,3%	100,0%	99,0%	96,9%	▶
L'accueil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,4%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	99,0%	98,8%	▶
Le confort des locaux	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	98,8%	▶
L'hommage lors de la remise des cendres	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,6%	▶
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,0%	▲

3.3.4 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.

3.3.5 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.

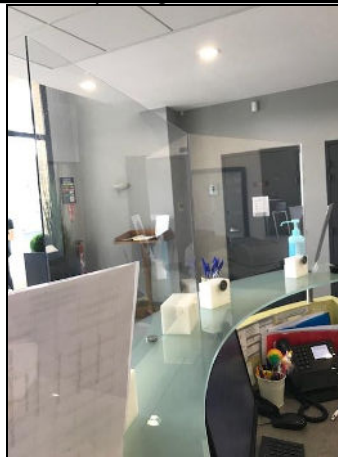
4.1 LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Covid-19 : une année 2020 éprouvée par la crise sanitaire

Le métier du funéraire a été au cœur de la crise sanitaire de la Covid-19 qui a touché l'ensemble de la population mondiale dès le début de l'année 2020. En collaboration avec vos services, toute l'équipe du crématorium de Guéret s'est mobilisée pour continuer à accompagner les familles en toute sécurité dans le strict respect des mesures sanitaires gouvernementales.

Les mesures d'hygiène et sécurité générales

- Le port du masque est rendu obligatoire pour le personnel du crématorium comme pour toute personne accueillie.
- Un distributeur grand format de gel hydroalcoolique est disposé dans l'espace d'accueil du crématorium, pour toute personne entrant et sortant puisse se désinfecter les mains, ainsi qu'à proximité de l'espace de dernier hommage, pour permettre de toucher le cercueil en signe d'adieu.





Les mesures spécifiques pour les cérémonies



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

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]

4.2.3 La formation

[REDACTED]

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

4.3 LE COMPTE RENDU FINANCIER

Les tarifs pratiqués en 2020 ont été les suivants :

Prestations	Tarifs au 1 ^{er} janvier 2020			2020 non arrondi
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.	Tarifs T.T.C.
FORFAIT CREMATION ADULTE	670.20 €	134.04 €	804.00 €	804.24 €
<i>Incluant le détail ci-dessous :</i>				
Crémation seule	487.65 €	97.53 €	585.00 €	585.18 €
Organisation	47.51 €	9.50 €	57.00 €	57.02 €
Salle de cérémonie 30 minutes	135.04 €	27.01 €	162.00 €	162.05 €
ACTIVITE CREMATION				
CREMATIONS AVEC FAMILLES				
Crémations jeunes enfants de 1 à 12 ans (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	335.10 €	67.02 €	402.00 €	402.12 €
Crémations très jeunes enfants de 0 à 1 an (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	166.72 €	33.34 €	200.00 €	200.06 €
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	96.70 €	19.34 €	116.00 €	116.04 €
CREMATIONS POST MORTEM				
Crémations restes mortels grand gabarit (famille) crémation d'un corps de moins de 5 ans en cercueil	670.20 €	134.04 €	804.00 €	804.24 €
Crémations restes mortels petit gabarit (famille) crémation d'un corps de plus de 5 ans en cercueil ou reliquaire	335.10 €	67.02 €	402.00 €	402.12 €
Crémations restes mortels grand gabarit (collectivité) crémation d'un cercueil contenant des restes mortels	536.83 €	107.37 €	644.00 €	644.20 €
Crémations restes mortels petit gabarit (collectivité) crémation d'un reliquaire contenant des restes mortels	268.41 €	53.68 €	322.00 €	322.09 €
PIECES ANATOMIQUES				
Pièces anatomiques - petit conteneur (30 kg ou 100 l)	368.44 €	73.69 €	442.00 €	442.13 €
Pièces anatomiques - grand conteneur (60 kg ou 200 l)	738.55 €	147.71 €	886.00 €	886.26 €
ACTIVITES ANNEXES				
CEREMONIES				
Cérémonie personnalisée fourniture de salle > 30 min avec moyens audiovisuels	121.71 €	24.34 €	146.00 €	146.05 €
GESTION DES CENDRES				
Conservation urnes au-delà 1 mois (/mois sup)	27.51 €	5.50 €	33.00 €	33.01 €
Conservation urnes au-delà 1 mois par mois supplémentaire				
Conservation urnes au-delà 3 mois (/mois sup)	47.51 €	9.50 €	57.00 €	57.02 €
Conservation urnes au-delà 3 mois par mois supplémentaire				
Dispersion cendres au jardin du souvenir (avec famille) avec intervention du Maître de Cérémonie	80.02 €	16.00 €	96.00 €	96.03 €
Dispersion cendres au jardin du souvenir (ss cérémonie)	38.34 €	7.67 €	46.00 €	46.01 €
AUTRES PRESTATIONS				
Convivialité, collation simple prix par personne, groupe mini 35	7.50 €	1.50 €	9.00 €	9.00 €
Prestation du Maître de Cérémonie	96.70 €	19.34 €	116.00 €	116.04 €
Location de salle de cérémonie seule cérémonies sans crémation	202.56 €	40.51 €	243.00 €	243.07 €

Les tarifs ont été révisés en 2020 selon la formule prévue au contrat.

Selon cette formule de révision, l'évolution a été de 0,03% par rapport à la dernière révision de tarif.

5 ANNEXE :

Tableau des amortissements :

Description	Mise en service	Valeur actualisée	Fin amort.	Dotations 2020	Amortiss. cumulés	VNC
JOURS IMMOBILISES	30/09/2017	1 052	30/09/2025	132	428	625
PC OPTIPLEX 3040 MICRO XCTO - SOCLE	02/08/2017	402	02/08/2021	100	343	59
ECRAN 24 P.	02/08/2017	104	02/02/2019	0	104	0
MOBILIER DE BUREAU FAUTEUILS TABLES	02/08/2017	4 220	02/08/2027	422	1 440	2 780
EQUIPEMENT AUDIOVISUEL SONO VIDEO	02/08/2017	9 339	02/08/2027	934	3 187	6 151
MOBILIER INTERIEUR FAUTEUILS CANAPES TABLES	02/08/2017	20 691	02/08/2027	2 069	7 062	13 629
MOBILIER EXTERIEUR BLANC CORBEILLE CENDRIER	02/08/2017	4 300	02/08/2027	430	1 468	2 832
REBRIQUETAGE LONG	02/08/2017	53 000	02/08/2026	5 889	20 099	32 901
STRUCTURE FOUR	02/08/2017	117 000	02/08/2047	3 900	13 311	103 689
CHARIOT ELEVATEUR 250KG + PORTE CERCEUIL	02/08/2017	3 375	02/08/2027	338	1 152	2 223
ESPACES VERTS AGENCEMENTS	02/08/2017	60 648	02/08/2025	7 581	25 874	34 774
RECEPT DES INSTAL DE TRT EFFLUENTS ATMOSPHERE	02/08/2017	900	02/08/2025	113	384	516
ETUDE GEOTECHNIQUE	02/08/2017	5 810	02/08/2025	726	2 479	3 331
DEPOSE COMPTEUR D'EAU	02/08/2017	64	02/08/2025	8	27	37
INSTALLATION DETECTION INTRUSION	02/08/2017	4 356	02/08/2025	544	1 858	2 497
MISSION DE COORDINATION SECURITE ET PROTECTION	02/08/2017	5 655	02/08/2025	707	2 413	3 242
VERIFICATION ACCESSIBILITE HANDICAPES	02/08/2017	300	02/08/2025	38	128	172
VERIFICATION INSTALLATION ELECTRIQUES	02/08/2017	300	02/08/2025	38	128	172
HONORAIRES CONTRÔLE TECHNIQUE	02/08/2017	4 680	02/08/2025	585	1 997	2 683
DECORATION IMPRESSION ALU BLANC CHASSIS BOIS	02/08/2017	1 440	02/08/2025	180	614	826
JOURS IMMOBILISES C. FAGNON	02/08/2017	26 901	02/08/2025	3 363	11 477	15 425
JOURS IMMOBILISES	02/08/2017	7 190	02/08/2025	899	3 067	4 122
INSTALLATION MATERIEL INCENDIE	02/08/2017	3 074	02/08/2025	384	1 311	1 762
HONORAIRES CONTRAT DE MAITRISE D'ŒUVRE	02/08/2017	55 000	02/08/2025	6 875	23 464	31 536
BRANCHEMENT GAZ 100M3/H	02/08/2017	4 165	02/08/2025	521	1 777	2 388
RACCORDEMENT TELEPHONIQUE	02/08/2017	817	02/08/2025	102	348	468
FRAIS DE DEPLACEMENT MOE	02/08/2017	8 610	02/08/2025	1 076	3 673	4 937
HONORAIRES CONTRAT DE MAITRISE D'ŒUVRE	02/08/2017	44 500	02/08/2025	5 563	18 985	25 515
HONORAIRES ETUDE DE TERRAIN	02/08/2017	8 302	02/08/2025	1 038	3 542	4 760
TAXE AMENAGEMENT	02/08/2017	5 359	02/08/2025	670	2 286	3 073
REDEVANCE ARCHEOLOGIQUE	02/08/2017	1 072	02/08/2025	134	457	615
ENQUETES PUBLIQUES	02/08/2017	1 297	02/08/2025	162	554	744
FRAIS DE RACCORDEMENT ELECTRIQUE	02/08/2017	1 964	02/08/2025	246	838	1 126
LIGNE DE FILTRATION	02/08/2017	278 000	02/08/2047	9 267	31 627	246 373
ESPACES VERTS VRD	02/08/2017	69 760	02/08/2047	2 325	7 936	61 824
PANNEAUX DECOCHOC	02/08/2017	3 903	02/08/2047	130	444	3 459
PUIT DE DISPERSION	02/08/2017	3 114	02/08/2047	104	354	2 760
CARRELAGE - FAIENCE	02/08/2017	30 022	02/08/2047	1 001	3 416	26 607
TRAVAUX DE PEINTURE	02/08/2017	23 842	02/08/2047	795	2 712	21 130
TRAVAUX EXT ET SEPARATION CLAUSTRAS BARDAGE MELEZE	02/08/2017	2 036	02/08/2047	68	232	1 804
RAVALEMENT ET HABILLAGES FACADES	02/08/2017	22 134	02/08/2047	738	2 518	19 616
MENUISERIES INTERIEURES - SIGNALETIQUES	02/08/2017	34 015	02/08/2047	1 134	3 870	30 146
DOUBLAGES THERMIQUES - CLOISONNEMENT - FAUX PLAFONDS	02/08/2017	32 405	02/08/2047	1 080	3 687	28 718
MENUISERIES EXTERIEURES ALU - OCCULTATIONS	02/08/2017	28 213	02/08/2047	940	3 210	25 004
CHARPENTE - PLANCHER	02/08/2017	12 160	02/08/2047	405	1 383	10 777
COUVERTURE ETANCHEITE	02/08/2017	37 550	02/08/2047	1 252	4 272	33 278
SERRURERIE	02/08/2017	40 756	02/08/2047	1 359	4 637	36 119
TERRASSEMENT FONDATIONS GROS ŒUVRE	02/08/2017	214 370	02/08/2047	7 146	24 388	189 982
INSTALLATION DU CHANTIER - ECHAFAUDAGE	02/08/2017	13 381	02/08/2047	446	1 522	11 859
RACCORDEMENT DU FOUR	02/08/2017	1 013	02/08/2047	34	115	897
CHAUFFAGE ELECTRIQUE CONVECTEURS A INERTIES	02/08/2017	3 738	02/08/2047	125	425	3 313
CLIMATISATION DE LA ZONE D'ATTENTE	02/08/2017	8 714	02/08/2047	290	991	7 723
CLIMATISATION DE LA SALLE DE CEREMONIE	02/08/2017	10 098	02/08/2047	337	1 149	8 949
VENTILATION LOCAL FOURS	02/08/2017	1 185	02/08/2047	39	135	1 050
VENTILATION SIMPLE FLUX SALLE DE CEREMONIE	02/08/2017	7 112	02/08/2047	237	809	6 303
VENTILATION SIMPLE FLUX AUTRES LOCAUX	02/08/2017	6 588	02/08/2047	220	749	5 838
ALIMENTATION GAZ	02/08/2017	2 615	02/08/2047	87	297	2 318
TRAVAUX DE PLOMBERIE SANITAIRE	02/08/2017	15 918	02/08/2047	531	1 811	14 107
TRAVAUX ELECTRIQUES	02/08/2017	66 247	02/08/2047	2 208	7 537	58 710

(DKIA) - Acquisition de 1 licence MICROSOFT Office 2013 standard Créma AJAIN	01/04/2018	155	01/04/2026	19	53	102
INSTALLATIONS DE TRAITEMENT DES EFFLUENTS ATMOSPHERIQUES FRAIS DEPL	01/04/2018	1 073	01/04/2026	134	369	704
RECEPT DES INSTAL DE TRAITEMENT EFFLUENTS ATMOSPH	27/02/2018	2 100	27/02/2026	263	746	1 354
(DKBC-C) Acquisition 1 imprimante MF MP201SPF (Stock Tampon RICOH)	02/08/2017	865	02/08/2020	169	865	0
MOBILE SAMSUNG GALAXY J3	01/04/2018	124	01/04/2020	15	124	0
(DKIA-C) LIVRAISON EXPRESS MFP RICOH 05/2017	15/05/2018	200	15/05/2028	20	53	147
MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2019	2 470	01/04/2027	308	540	1 930
TABLE BASSE LINEA	19/12/2018	292	19/12/2028	29	59	232
JOURS IMMOBILISES	01/04/2018	5 521	01/04/2026	690	1 898	3 623
PEINTURE	06/11/2020	4 104	06/11/2028	77	77	4 027
DOMMAGE-OUVRAGE	25/11/2020	10 437	25/11/2028	128	128	10 309
		1 462 115		79 913	271 413	1 190 702