
RAPPORT D'ACTIVITÉ
2019



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 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	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	13
2.3.3 Programme contractuel d'investissements	13
2.3.4 Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année	13
2.3.5 Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et des biens de reprise	14
2.4 ENGAGEMENTS FINANCIERS	14
2.4.1 Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité	14
2.4.2 Les engagements à incidences financières en matière de personnels	14
3 SERVICE	15
3.1 EVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE	15
3.2 ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS	17
3.2.1 Evolution du nombre annuel de crémations	17
3.2.2 Évolution mensuelle de nombre de crémations	17
3.2.3 Répartition des crémations par sexe	18
3.2.4 Opérateurs et origines des crémations	20
3.2.5 Destination des cendres	21
3.2.6 Les cérémonies au crématorium	21
3.3 AUTRES INDICATEURS DE QUALITE	21
3.3.1 La collecte des déchets métalliques	21
3.3.2 Journée « Portes Ouvertes » et le « Temps de Mémoire »	22
3.3.3 Registre d'appréciation du service	23
3.3.4 Communication	24
3.3.5 Protection du travailleur isolé (PTI)	24
4.1 LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	25
4.2 LE COMPTE RENDU TECHNIQUE	25
4.2.1 Les horaires d'ouverture	25
4.2.2 Les moyens en personnel	26
4.2.3 La formation	26
4.3 LE COMPTE RENDU FINANCIER	27

5 ANNEXE :.....28

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 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 2019 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

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

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

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

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2.2.2.6 Dotation aux amortissements

Le montant des amortissements est issu des états de suivi de gestion des immobilisations tenues par le service comptable.

[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 2019 est 8282 €.

01AGC0000001429	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2019	2 470
01MC00000000437	AJAIN ROUTE DE GUERET TABLE BASSE LINEA	19/12/2018	292
01AGC0000001352	AJAIN ROUTE DE GUERET JOURS IMMOBILISES	01/04/2018	5 521

Le tableau des immobilisations et des amortissements est présenté en annexe.

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 text]

[Redacted Title]			
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted Title]			
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Attestation de conformité			
[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 de l'équipement de crémation sont assurés par [Redacted]
 [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 2019.

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]

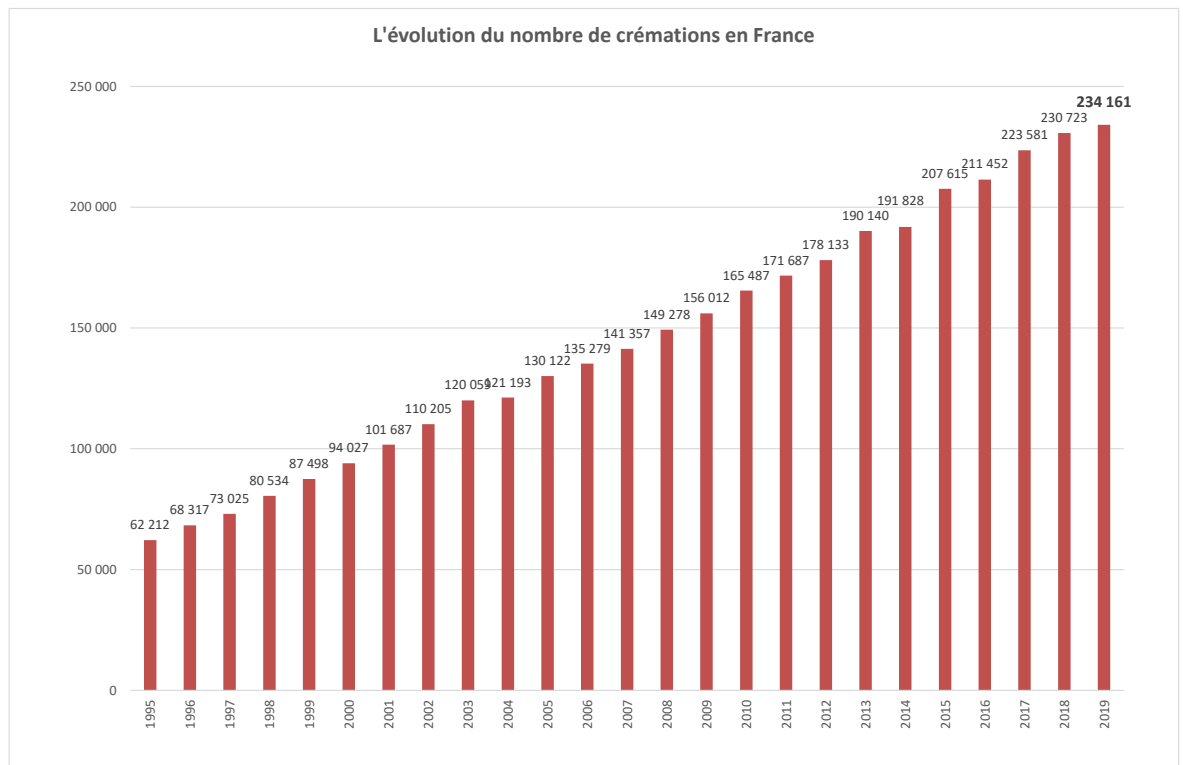
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

3 SERVICE**3.1 EVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE**

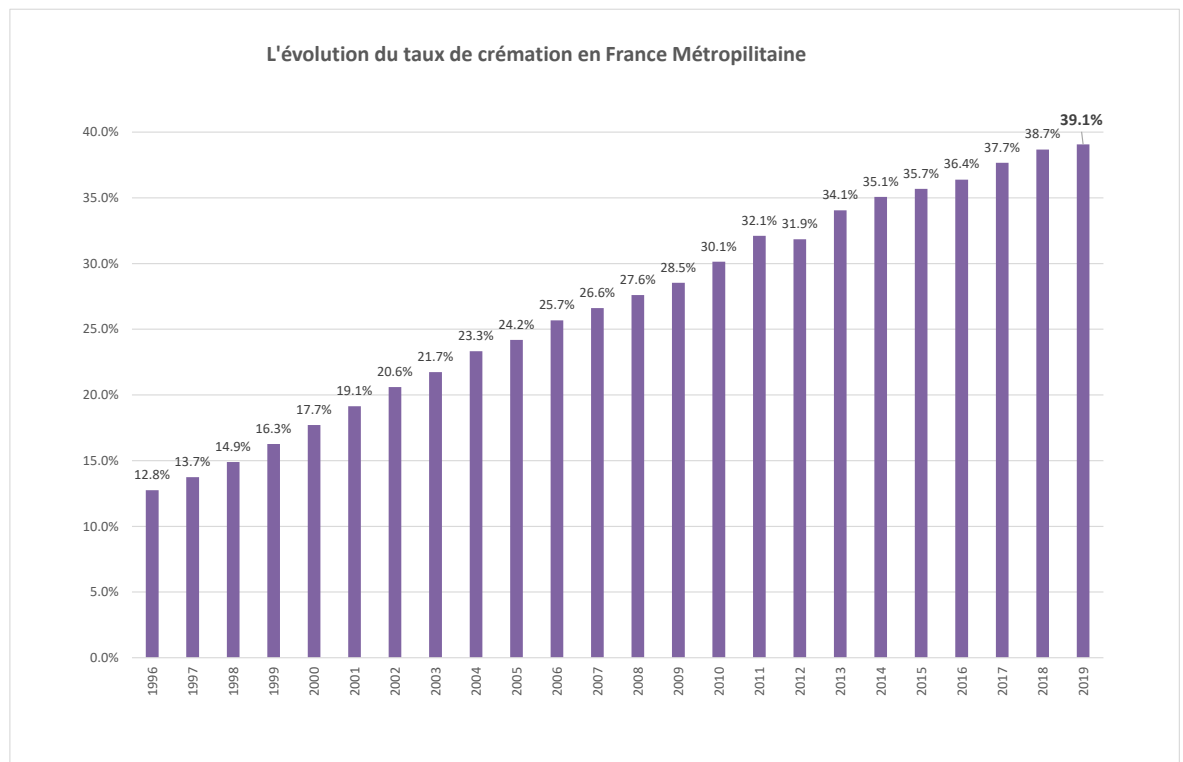
En 2019, 612 000 personnes sont décédées en France ; c'est 2 000 décès de plus qu'en 2018, soit une hausse de 0,4 %. Du fait de l'arrivée des générations nombreuses du baby-boom à des âges de forte mortalité, le nombre de décès a tendance à augmenter depuis le début des années 2010. Entre 2010 et 2019, le nombre de décès en France (hors Mayotte) est passé de 551 000 à 612 000. L'épidémie de grippe hivernale 2018-2019, dont le pic a été atteint début février, a été de durée limitée (8 semaines) mais avec une **mortalité** élevée, inférieure cependant à l'épidémie de l'hiver précédent dont la durée avait été exceptionnellement longue. L'été 2019 a été marqué par deux canicules intenses en juin et en juillet sur la quasi-totalité du territoire métropolitain. Elles ont touché en particulier les plus de 75 ans. En 2019, le **taux de mortalité infantile** reste dans les limites de la fluctuation habituelle de cet indicateur. La mortalité infantile est en effet relativement stable depuis une quinzaine d'années, après avoir fortement diminué entre 1950 et 2000. Elle se situe autour de 3,8 enfants décédés avant l'âge d'un an pour 1 000 naissances vivantes.

En France, en 2019, l'**espérance de vie à la naissance** est de 85,6 ans pour les femmes et de 79,7 ans pour les hommes. Ces cinq dernières années, ils ont gagné 0,5 an d'espérance de vie et les femmes 0,2 an. L'espérance de vie continue de progresser mais les gains ralentissent. La progression est plus rapide pour les hommes que pour les femmes. En 2017, en moyenne dans l'Union européenne (UE), l'espérance de vie des femmes est de 83,5 ans et celle des hommes de 78,3 ans. L'espérance de vie des femmes en France est l'une des plus élevées de l'UE : seule l'Espagne (86,1 ans) devance la France (85,3 ans). Pour les hommes, la France (79,4 ans) se situe un peu au-dessus de la moyenne de l'UE ; neuf pays, en particulier l'Italie et la Suède (80,8 ans), ont une espérance de vie supérieure à la France pour les hommes. L'écart d'espérance de vie entre femmes et hommes est de 5,9 ans en 2019 en France. Il était plus élevé en 2009 à 6,7 ans, et est stable autour de 6 ans depuis 2015. En 2017, cet écart est plus élevé en France (5,9 ans) que dans tous les pays de l'ouest de l'Europe, à l'exception du Portugal (6,2 ans). L'écart moyen dans les pays de l'UE est de 5,2 ans. Il varie de 3,2 ans aux Pays-Bas à 9,9 ans en Lettonie. En France, en 2019, l'espérance de vie à 60 ans augmente de 0,1 an par rapport à celle de 2018 aussi bien pour les femmes que pour les hommes : dans les conditions de mortalité de 2019, une femme de 60 ans vivrait encore 27,8 ans en moyenne et un homme 23,4 ans. En cinq ans, l'**espérance de vie à 60 ans** a progressé de 0,1 an pour les femmes et de 0,3 an pour les hommes.

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

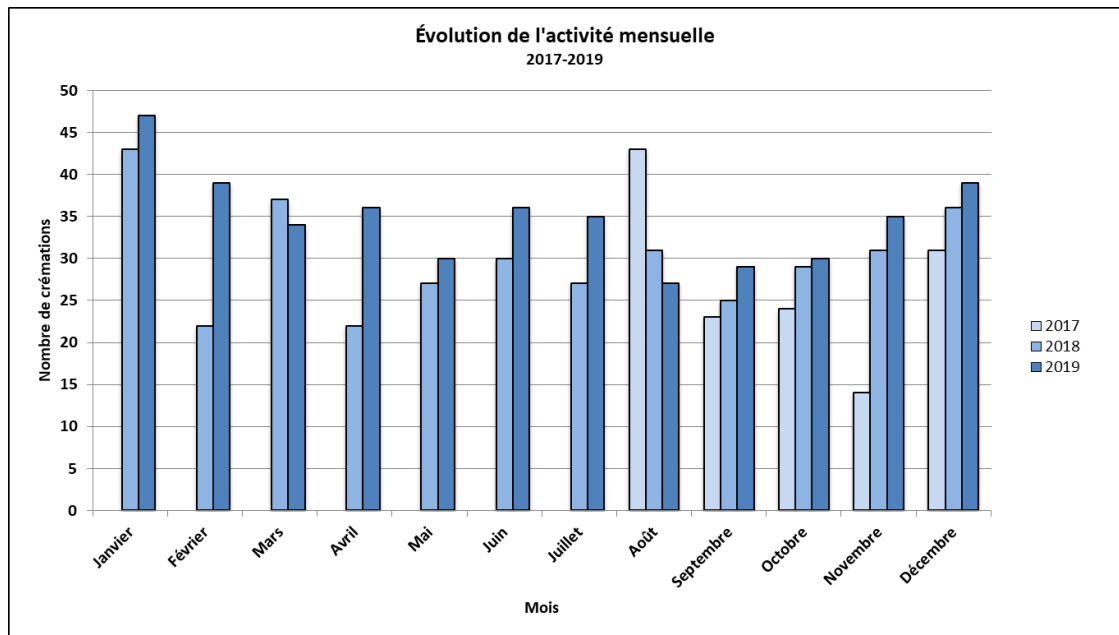
Le nombre de crémations réalisées au cours de l'année 2019 est de 417 dont 415 crémations (hors PAOH et exhumation). L'activité est en hausse, à périmètre constant depuis l'ouverture en 2017 et suit celle du niveau national signifiant que ce mode de sépulture se démocratise en Creuse.

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

Répartition par types de crémation	
Prestations	2019
Adultes	413
Enfants de moins d'un an	2
Enfants de plus d'un an	
Sous-total	415
Exhumations (collectivité)	1
Exhumations (famille)	1
Sous-total	2
Pièces anatomiques	0
TOTAL	417

3.2.2 Évolution mensuelle de nombre de crémations

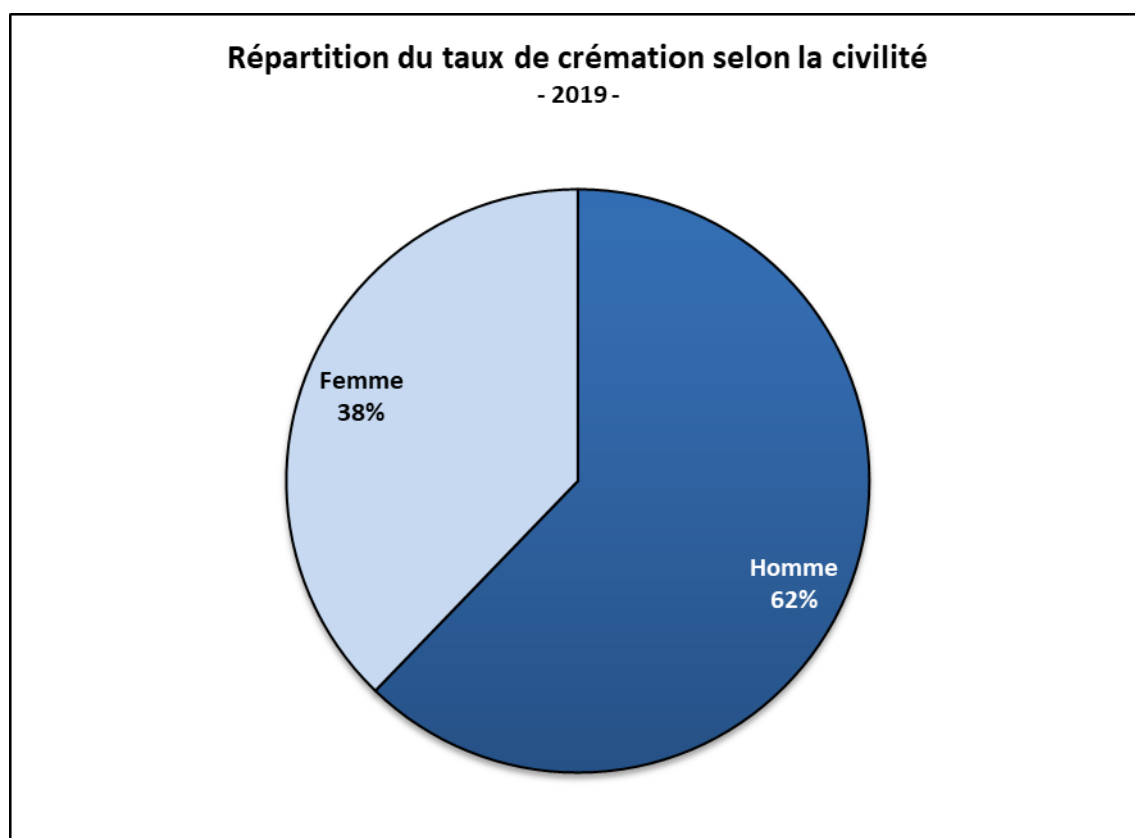
Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)						
Mois	2017		2018		2019	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier		0	43	43	47	47
Février		0	22	65	39	86
Mars		0	37	102	34	120
Avril		0	22	124	36	156
Mai		0	27	151	30	186
Juin		0	30	181	36	222
Juillet		0	27	208	35	257
Août	43	43	31	239	27	284
Septembre	23	66	25	264	29	313
Octobre	24	90	29	293	30	343
Novembre	14	104	31	324	35	378
Décembre	31	135	36	360	39	417
TOTAL	135		360		417	



3.2.3 Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité selon la civilité		
Mois	Adultes	
	Hommes	Femmes
Janvier	32	15
Février	25	14
Mars	22	12
Avril	19	16
Mai	12	18
Juin	22	14
Juillet	23	12
Août	19	7
Septembre	18	11
Octobre	22	8
Novembre	21	14
Décembre	22	15
Total	257	156
	413	
Proportions	62.2%	37.8%
	100.0%	

Évolution du taux de crémation selon la civilité			
Civilité	2017	2018	2019
Homme	57%	61%	62%
Femme	43%	39%	38%



3.2.4 Opérateurs et origines des crémations

Répartition des crémations selon l'entreprise de Pompes Funèbres (Hors pièces anatomiques)			
Opérateurs funéraires	2018	Nombre de défunts	2019
OTT	20.0%	73	17.5%
OGF (PFG / Roblot/ Dignité Funéraire)	11.8%	57	13.7%
XAVIER MAQUIN	10.7%	33	7.9%
POMPES FUNEBRES ALAIN JUILLET	4.9%	31	7.4%
HERVE SAUVESTRE RACHEL JOUANNY POMPES FUNEBRES TIX	4.9%	30	7.2%
POMPES FUNEBRES CHALUMEAU	4.9%	30	7.2%
BRUNO BESSE	3.0%	16	3.8%
POMPES FUNEBRES CREUSOISES	9.0%	15	3.6%
BUSSIERE FLEURS	4.9%	6	1.4%
Autres opérateurs	25.8%	126	30.2%
TOTAL	100%	417	100%

Répartition des crémations par commune de décès			
Opérateurs funéraires	2018	Nombre de défunts	2019
GUERET	29.6%	131	31.41%
SAINT FEYRE	14.5%	57	13.67%
LIMOGES	8.5%	26	6.24%
Autres communes de la Communauté d'agglomération du Grand Guéret	2.7%	20	4.80%
AJAIN	2.5%	7	1.68%
MONTLUCON	1.6%	7	1.68%
Autres communes hors Communauté d'agglomération du Grand Guéret	40.6%	169	40.53%
TOTAL	100%	417	100%

3.2.5 Destination des cendres

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	4%

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

3.2.6 Les cérémonies au crématorium

Sur les 417 crémations réalisées en 2019, 135 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]

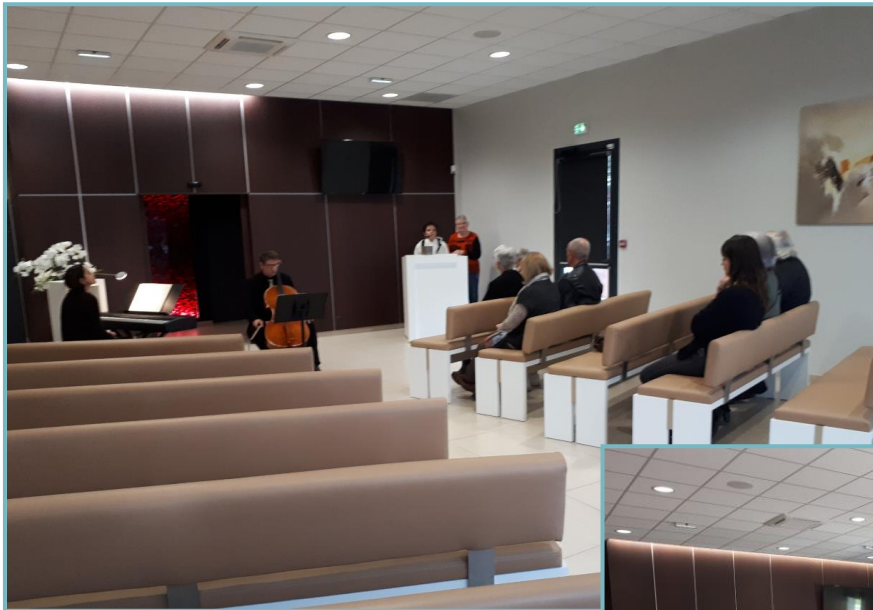
[REDACTED]

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 [REDACTED] pour 2019.

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

La journée « Temps de Mémoire » s'est déroulée le 16/11/2019 :



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.

De plus, un évènement « galette des rois » s'est déroulé le 11 janvier, en présence de la gendarmerie, des opérateurs ainsi que des élus.

Enfin, une journée porte ouverte a été organisée le 1^{er} juin 2019, afin de présenter les installations et locaux aux familles, associations et opérateurs.

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 de 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	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais		
	≥ 95%	de 90% à 94,9%	de 85% à 89,9%	de 80% à 84,9%	< 80%		
Evolution (+/- 5 points)							
	▲	▶	▶	▶	▶	▶	▼
	Hausse	Stable	Stable	Stable	Stable	Stable	Baisse
	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	CUMUL 2019	Rappel 2018	Evolution (2019 /2018)
Nombre de questionnaires	62	44	26	31	163	92	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	98,3%	95,5%	92,3%	100,0%	96,9%	87,8%	▲
L'accueil	100,0%	97,7%	100,0%	100,0%	99,4%	100,0%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	95,5%	100,0%	100,0%	98,8%	100,0%	▶
Le confort des locaux	100,0%	97,7%	100,0%	96,8%	98,8%	100,0%	▶
L'hommage lors de la remise des cendres	98,1%	97,6%	100,0%	100,0%	98,6%	100,0%	▶
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	100,0%	100,0%	83,3%	66,7%	92,0%	100,0%	▼

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 [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.

4.1 LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Le comité d'éthique s'est tenu le 23 septembre 2019. Aucun autre fait marquant en 2019.

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 text]

[Redacted text]

- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

4.2.3 La formation

[Redacted text]

- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]

4.3 LE COMPTE RENDU FINANCIER

Les tarifs pratiqués en 2019 ont été les suivants :

Prestations	Tarifs au 1 ^{er} février 2019		
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.
FORFAIT CREMATION ADULTE	670.00 €	134.00 €	804.00 €
<i>Incluant le détail ci-dessous :</i>			
Crémation seule	487.50 €	97.50 €	585.00 €
Organisation	47.50 €	9.50 €	57.00 €
Salle de cérémonie 30 minutes	135.00 €	27.00 €	162.00 €
ACTIVITE CREMATION			
CREMATIONS AVEC FAMILLES			
Crémations jeunes enfants de 1 à 12 ans (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	335.00 €	67.00 €	402.00 €
Crémations très jeunes enfants de 0 à 1 an (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	166.67 €	33.33 €	200.00 €
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	96.67 €	19.33 €	116.00 €
CREMATIONS POST MORTEM			
Crémations restes mortels grand gabarit (famille) crémation d'un corps de moins de 5 ans en cercueil	670.00 €	134.00 €	804.00 €
Crémations restes mortels petit gabarit (famille) crémation d'un corps de plus de 5 ans en cercueil ou reliquaire	335.00 €	67.00 €	402.00 €
Crémations restes mortels grand gabarit (collectivité) crémation d'un cercueil contenant des restes mortels	536.67 €	107.33 €	644.00 €
Crémations restes mortels petit gabarit (collectivité) crémation d'un reliquaire contenant des restes mortels	268.33 €	53.67 €	322.00 €
PIECES ANATOMIQUES			
Pièces anatomiques - petit conteneur (30 kg ou 100 l)	368.33 €	73.67 €	442.00 €
Pièces anatomiques - grand conteneur (60 kg ou 200 l)	738.33 €	147.67 €	886.00 €
ACTIVITES ANNEXES			
CEREMONIES			
Cérémonie personnalisée fourniture de salle > 30 min avec moyens audiovisuels	121.67 €	24.33 €	146.00 €
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)	47.50 €	9.50 €	57.00 €
conservation urnes au-delà 3 mois par mois supplémentaire			
Dispersion cendres au jardin du souvenir (avec famille) avec intervention du Maître de Cérémonie	80.00 €	16.00 €	96.00 €
Dispersion cendres au jardin du souvenir (ss cérémonie)	38.33 €	7.67 €	46.00 €
AUTRES PRESTATIONS			
Convivialité, collation simple prix par personne, groupe mini 35	7.50 €	1.50 €	9.00 €
Prestation du Maître de Cérémonie	96.67 €	19.33 €	116.00 €
Location de salle de cérémonie seule cérémonies sans crémation	202.50 €	40.50 €	243.00 €

Les tarifs n'ont pas été révisés en 2019 selon la formule prévue au contrat.

Selon cette formule de révision, l'évolution devait être de 7.01%.

Cependant, cette augmentation étant particulièrement élevée, elle risquait d'affecter de manière significative la charge demandée aux familles. Elle a donc été limitée à 3% en 2019.

5 ANNEXE :

Tableau des amortissements :

Num Immo.	Description	Mise en service	Valeur	Vnc 201 ^a	Amortiss cum 2018	Dotations 2019	Amortiss. cumulés	VNC
01AGC0000000925	JOURS IMMOBILISES	30/09/2017	1 052	888	165	132	296	756
01MC00000000341	PC OPTIPLEX 3040 MICRO XCTO - SOCLÉS	02/08/2017	402	260	142	100	242	159
01MC00000000329	ECRAN 24 P.	02/08/2017	104	6	98	6	104	0
01MC00000000328	MOBILIER DE BUREAU FAUTEUILS TABLES	02/08/2017	4 220	3 624	596	422	1 018	3 202
01MC00000000327	EQUIPEMENT AUDIOVISUEL SONO VIDEO	02/08/2017	9 339	8 019	1 320	934	2 253	7 085
01MC00000000326	MOBILIER INTERIEUR FAUTEUILS CANAPES TABLES	02/08/2017	20 691	17 768	2 924	2 069	4 993	15 699
01MC00000000325	MOBILIER EXTERIEUR BLANC CORBEILLE CENDRIER	02/08/2017	4 300	3 692	608	430	1 038	3 262
0124385N901C601	REBRIQUETAGE LONG	02/08/2017	53 000	44 679	8 321	5 889	14 210	38 790
0124385N901C401	STRUCTURE FOUR	02/08/2017	117 000	111 489	5 511	3 900	9 411	107 589
01MA00000000070	CHARIOT ELEVATEUR 250KG + PORTE CERCEUIL	02/08/2017	3 375	2 898	477	338	814	2 561
01AGC0000000890	ESPACES VERTS AGENCEMENTS	02/08/2017	60 648	49 936	10 712	7 581	18 293	42 355
01AGC0000000889	RECEPT DES INSTAL DE TRT EFFLUENTS ATMOSPHERE	02/08/2017	900	741	159	113	272	629
01AGC0000000888	ETUDE GEOTECHNIQUE	02/08/2017	5 810	4 784	1 026	726	1 752	4 058
01AGC0000000887	DEPOSE COMPTEUR D'EAU	02/08/2017	64	53	11	8	19	45
01AGC0000000886	INSTALLATION DETECTION INTRUSION	02/08/2017	4 356	3 586	769	544	1 314	3 042
01AGC0000000885	MISSION DE COORDINATION SECURITE ET PROTECTION	02/08/2017	5 655	4 656	999	707	1 706	3 949
01AGC0000000884	VERIFICATION ACCESSIBILITE HANDICAPES	02/08/2017	300	247	53	38	91	209
01AGC0000000883	VERIFICATION INSTALLATION ELECTRIQUES	02/08/2017	300	247	53	38	91	209
01AGC0000000882	HONORAIRES CONTRÔLE TECHNIQUE	02/08/2017	4 680	3 853	827	585	1 412	3 268
01AGC0000000881	DECORATION IMPRESSION ALU BLANC CHASSIS BOIS	02/08/2017	1 440	1 186	254	180	434	1 006
01AGC0000000880	JOURS IMMOBILISES C. FAGNON	02/08/2017	26 901	22 150	4 751	3 363	8 114	18 787
01AGC0000000879	JOURS IMMOBILISES	02/08/2017	7 190	5 920	1 270	899	2 169	5 021
01AGC0000000878	INSTALLATION MATERIEL INCENDIE	02/08/2017	3 074	2 531	543	384	927	2 146
01AGC0000000877	HONORAIRES CONTRAT DE MAITRISE D'ŒUVRE	02/08/2017	55 000	45 286	9 714	6 875	16 589	38 411
01AGC0000000876	BRANCHEMENT GAZ 100M3/H	02/08/2017	4 165	3 430	736	521	1 256	2 909
01AGC0000000875	RACCORDEMENT TELEPHONIQUE	02/08/2017	817	672	144	102	246	570
01AGC0000000874	FRAIS DE DEPLACEMENT MOE	02/08/2017	8 610	7 089	1 521	1 076	2 597	6 013
01AGC0000000873	HONORAIRES CONTRAT DE MAITRISE D'ŒUVRE	02/08/2017	44 500	36 640	7 860	5 563	13 422	31 078
01AGC0000000872	HONORAIRES ETUDE DE TERRAIN	02/08/2017	8 302	6 836	1 466	1 038	2 504	5 798
01AGC0000000870	TAXE AMENAGEMENT	02/08/2017	5 359	4 412	947	670	1 616	3 743
01AGC0000000869	REDEVANCE ARCHEOLOGIQUE	02/08/2017	1 072	883	189	134	323	749
01AGC0000000868	ENQUETES PUBLIQUES	02/08/2017	1 297	1 068	229	162	391	906
01AGC0000000871	FRAIS DE RACCORDEMENT ELECTRIQUE	02/08/2017	1 964	1 617	347	246	592	1 372
01AGC0000000867	LIGNE DE FILTRATION	02/08/2017	278 000	264 906	13 094	9 267	22 361	255 639
01CONC000000166	ESPACES VERTS VRD	02/08/2017	69 760	66 474	3 286	2 325	5 611	64 149
01CONC000000165	PANNEAUX DECOCHOC	02/08/2017	3 903	3 719	184	130	314	3 589
01CONC000000164	PUIT DE DISPERSION	02/08/2017	3 114	2 967	147	104	250	2 863
01CONC000000163	CARRELAGE - FAIENCE	02/08/2017	30 022	28 608	1 414	1 001	2 415	27 608
01CONC000000162	TRAVAUX DE PEINTURE	02/08/2017	23 842	22 719	1 123	795	1 918	21 925
01CONC000000161	TRAVAUX EXT ET SEPARATION CLAUSTRAS BARDAGE MELEZE	02/08/2017	2 036	1 940	96	68	164	1 872
01CONC000000160	RAVALEMENT ET HABILLAGES FACADES	02/08/2017	22 134	21 092	1 042	738	1 780	20 354
01CONC000000159	MENUISERIES INTERIEURES - SIGNALETIQUES	02/08/2017	34 015	32 413	1 602	1 134	2 736	31 279
01CONC000000158	DOUBLAGES THERMIQUES - CLOISONNEMENT - FAUX PLAFOND	02/08/2017	32 405	30 879	1 526	1 080	2 606	29 799
01CONC000000157	MENUISERIES EXTERIEURES ALU - OCCULTATIONS	02/08/2017	28 213	26 884	1 329	940	2 269	25 944
01CONC000000156	CHARPENTE - PLANCHER	02/08/2017	12 160	11 587	573	405	978	11 182
01CONC000000155	COUVERTURE ET ANCHÈTE	02/08/2017	37 550	35 781	1 769	1 252	3 020	34 530
01CONC000000154	SERRURERIE	02/08/2017	40 756	38 836	1 920	1 359	3 278	37 478
01CONC000000153	TERRASSEMENT FONDATIONS GROS ŒUVRE	02/08/2017	214 370	204 273	10 097	7 146	17 243	197 127
01CONC000000152	INSTALLATION DU CHANTIER - ECHAFAUDAGE	02/08/2017	13 381	12 751	630	446	1 076	12 305
01CONC000000151	RACCORDEMENT DU FOUR	02/08/2017	1 013	965	48	34	81	931
01CONC000000150	CHAUFFAGE ELECTRIQUE CONVECTEURS A INERTIES	02/08/2017	3 738	3 562	176	125	301	3 437
01CONC000000149	CLIMATISATION DE LA ZONE D'ATTENTE	02/08/2017	8 714	8 304	411	290	701	8 013
01CONC000000148	CLIMATISATION DE LA SALLE DE CEREMONIE	02/08/2017	10 098	9 623	476	337	812	9 286
01CONC000000147	VENTILATION LOCAL FOURS	02/08/2017	1 185	1 129	56	39	95	1 090
01CONC000000146	VENTILATION SIMPLE FLUX SALLE DE CEREMONIE	02/08/2017	7 112	6 777	335	237	572	6 540
01CONC000000145	VENTILATION SIMPLE FLUX AUTRES LOCAUX	02/08/2017	6 588	6 277	310	220	530	6 058
01CONC000000144	ALIMENTATION GAZ	02/08/2017	2 615	2 492	123	87	210	2 405
01CONC000000143	TRAVAUX DE PLOMBERIE SANITAIRE	02/08/2017	15 918	15 168	750	531	1 280	14 637
01CONC000000142	TRAVAUX ELECTRIQUES	02/08/2017	66 247	63 127	3 120	2 208	5 329	60 918
01C00000000006	(DKIA) - Acquisition de 1 licence MICROSOFT Office 2013 sta	01/04/2018	155	141	14	19	34	121
01AGC0000001126	INSTALLATIONS DE TRAITEMENT DES EFFLUENTS ATMOSPHERI	01/04/2018	1 073	972	101	134	235	838
01AGC0000001018	RECEPT DES INSTAL DE TRAITEMENT EFFLUENTS ATMOSPHER	27/02/2018	2 100	1 879	221	263	483	1 617
01MC00000000371	(DKBC-C) Acquisition 1 imprimante MF MP201SPF (Stock Tar	02/08/2017	865	458	407	288	696	169
01MC00000000388	MOBILE SAMSUNG GALAXY J3	01/04/2018	124	77	47	62	109	15
01MC00000000377	(DKIA-C) LIVRAISON EXPRESS MFP RICOH 05/2017	15/05/2018	200	187	13	20	33	167
01AGC0000001429	MISE EN CONFORMITE ELECTRIQUE	01/04/2019	2 470	0	0	231	231	2 238
01MC00000000437	AJAIN ROUTE DE GUERET TABLE BASSE LINEA	19/12/2018	292	0	0	30	30	261
01AGC0000001352	AJAIN ROUTE DE GUERET JOURS IMMOBILISES	01/04/2018	5 521	0	0	1 208	1 208	4 314
			1 447 575	1 328 113	111 179	80 322	191 500	1 256 074