
RAPPORT D'ACTIVITÉ
2021



GRAND GUERET

SOMMAIRE

1.	PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	3
1.1.	LES CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	3
1.1.1.	Objet et étendue de la délégation	3
1.1.2.	Autorité délégante	3
1.1.3.	Déléataire	3
1.1.4.	Organigramme nominatif des dirigeants	3
1.1.5.	Nature et date de prise d'effet du contrat	3
1.2.	LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE	4
1.2.1.	Les services fournis	4
1.2.2.	Les installations	4
1.2.3.	Le partage des charges entre le délégataire et le délégant	4
2.	LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : LE COMPTE RENDU FINANCIER	5
2.1	PRESENTATION DU COMPTE DE RESULTAT	5
2.1.1	Les règles comptables	5
2.1.2	Compte de résultat	6
2.2	COMMENTAIRES DU COMPTE DE RESULTAT	7
2.2.1	Activité et chiffre d'affaires	7
2.2.2	Charges d'exploitation	7
2.3	COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS	13
2.3.1	Etat de variation de patrimoine.....	13
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	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	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	18
3.2.1	Evolution du nombre annuel de crémations.....	18
3.2.2	Évolution mensuelle de nombre de crémations	18
3.2.3	Répartition des crémations par sexe	19
3.2.4	Opérateurs et origines des crémations.....	21
3.2.5	Destination des cendres	22
3.2.6	Les cérémonies au crématorium	22
3.3	AUTRES INDICATEURS DE QUALITE	22
3.3.1	La collecte des déchets métalliques	22
3.3.2	Journée « Portes Ouvertes » et le « Temps de Mémoire »	23
3.3.3	Registre d'appréciation du service.....	23
3.3.4	Communication	25
3.3.5	Protection du travailleur isolé (PTI).....	25
3.4	LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	25
3.5	LE COMPTE RENDU TECHNIQUE	25
3.5.1	Les horaires d'ouverture.....	25
3.5.2	Les moyens en personnel.....	26
3.5.3	La formation.....	26
3.6	LE COMPTE RENDU FINANCIER.....	27
4	ANNEXE : TABLEAU DES IMMOBILISATIONS	28

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 remise d'urne,
- 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 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 2021 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 2021, le chiffre d'affaires s'élève à 277 706 € pour 459 crémations contre 280 667 € pour 454 crémations en 2020.

La baisse du chiffre d'affaires en 2021 s'explique principalement par la baisse de la crémation adulte sans cérémonie (-11%) ; on constate néanmoins une légère hausse de la location de salle avec cérémonie et crémation (+2%) ainsi que la location de salle pour une cérémonie personnalisée par rapport à 2020.

Il se décompose ainsi :

Répartition du CA	2020	2021	Var. %
[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]
CA Total	280 667 €	277 706 €	-1%

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 text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[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 text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[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]

2.2.2.3.5 Redevance

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

[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 text block]

[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 text block]

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.

[Redacted text]

Le montant des amortissements est issu des états de suivi de gestion des immobilisations tenus par le service comptable. En 2021, son montant s'élève à 81 920 € contre 79 913 € en 2020.

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

2.2.2.8 Impôt sur les sociétés

[Redacted content]

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 2021 est 9 233 € :

Num Immo.	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Nb mois	Fin amort.
01AGC000002086	CREMATORIUM DE GUERET AJAIN Route de Gueret SERRURERIE	01/04/2021	1 844	96	01/04/2029
01AGC000002116	AJAIN ROUTE DE GUERET JOURS IMMOS AJAIN CVC VENTILATION Q2-22	07/07/2021	325	96	07/07/2029
01AGC000002115	AJAIN ROUTE DE GUERET ELECTRICITE	07/07/2021	779	96	07/07/2029
01AGC000002114	AJAIN ROUTE DE GUERET VENTILATION	07/07/2021	6 285	96	07/07/2029
			9 233		

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 content]

[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]

Attestation de conformité			
[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]

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

[REDACTED]
• [REDACTED]
• [REDACTED]

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]

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

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

En 2021, 738 000 bébés sont nés en France (selon les estimations arrêtées fin novembre 2021, soit 3 000 naissances de plus qu'en 2020 (+ 0,4 %). Cette remontée met ainsi fin à la baisse observée chaque année entre 2015 et 2020.

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

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

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

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

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

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

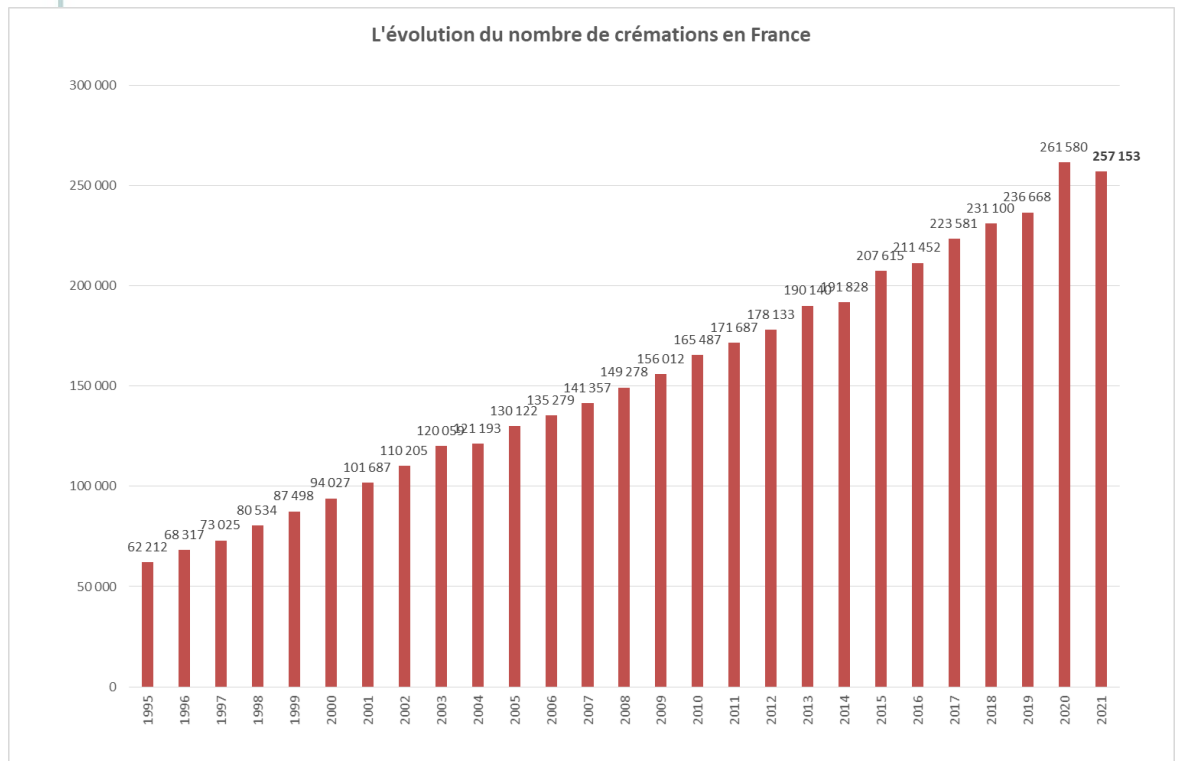
La population continue de vieillir avec l'avancée en âge des baby-boomers

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

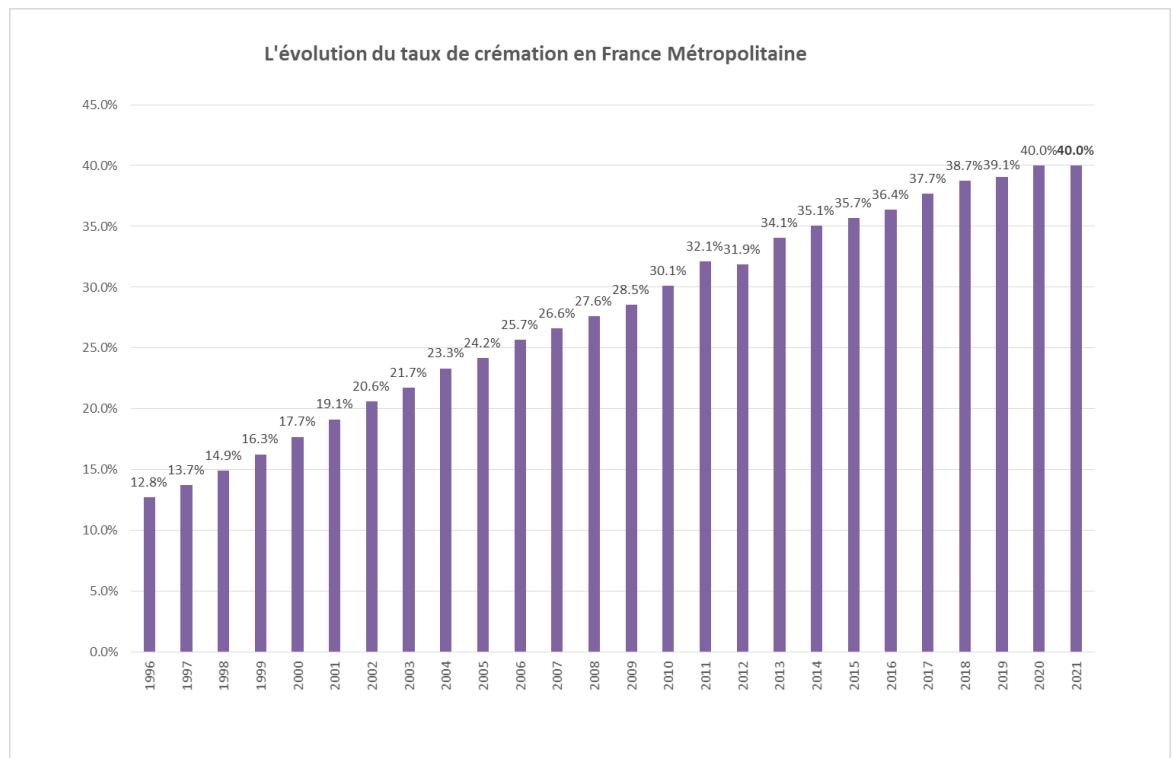
des années 2010, avec l'arrivée à ces âges des premières générations nombreuses nées après-guerre. La part des personnes âgées de 65 ans ou plus augmente dans tous les pays de l'UE. En 2020, elles représentent 20,6 % de la population de l'UE, contre 20,2 % en 2019. Leur part est supérieure à 22 % en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

Source : INSEE

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



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

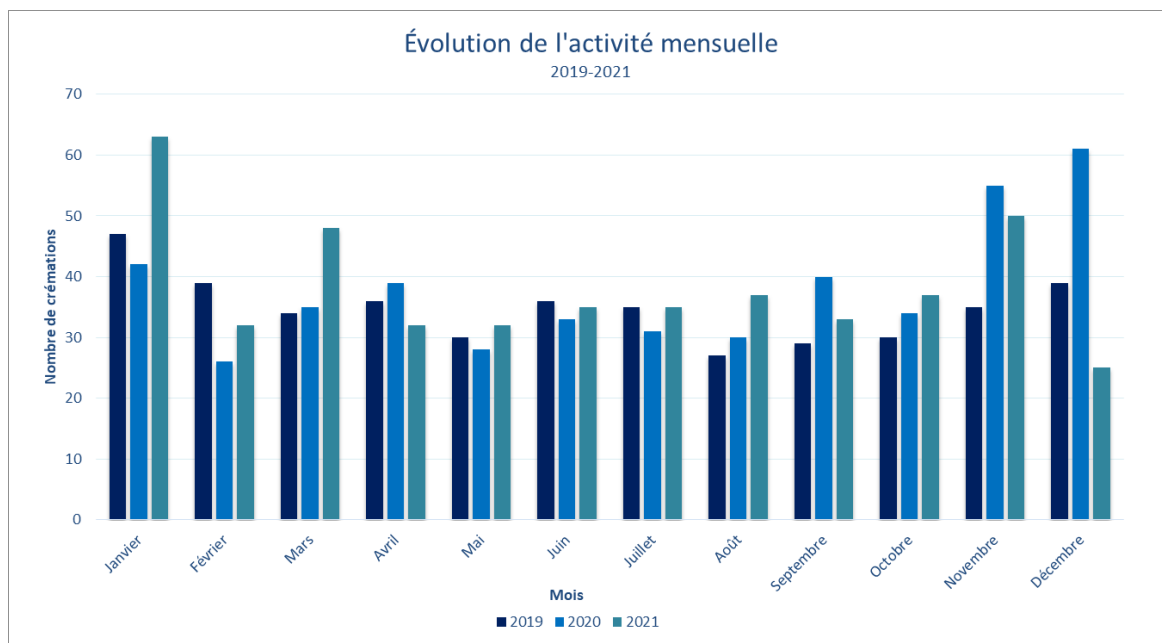
Le nombre de crémations réalisées au cours de l'année 2021 est de 459 : l'activité est stable.

Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
2017	135	-
2018	360	167%
2019	417	15.8%
2020	454	8.9%
2021	459	1%

Répartition par types de crémation	
Prestations	2021
Adultes	455
Enfants de moins d'un an	2
Enfants de plus d'un an	0
Sous-total	457
Exhumations (collectivité)	2
Exhumations (famille)	0
Sous-total	2
Pièces anatomiques	0
TOTAL	459

3.2.2 Évolution mensuelle de nombre de crémations

Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)						
Mois	2019		2020		2021	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	47	47	42	42	63	63
Février	39	86	26	68	32	95
Mars	34	120	35	103	48	143
Avril	36	156	39	142	32	175
Mai	30	186	28	170	32	207
Juin	36	222	33	203	35	242
Juillet	35	257	31	234	35	277
Août	27	284	30	264	37	314
Septembre	29	313	40	304	33	347
Octobre	30	343	34	338	37	384
Novembre	35	378	55	393	50	434
Décembre	39	417	61	454	25	459
TOTAL	417		454		459	

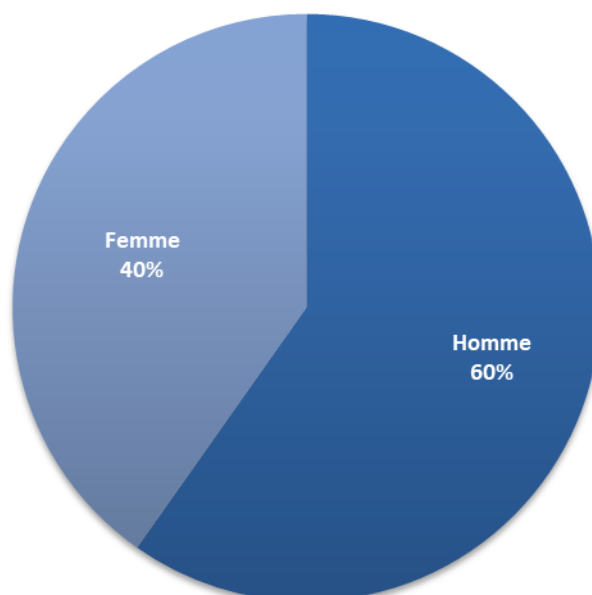


3.2.3 Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité selon la civilité				
Mois	Adultes		Enfants	Exhumations
	Hommes	Femmes		
Janvier	32	31	0	0
Février	20	12	0	0
Mars	30	18	0	0
Avril	22	10	0	0
Mai	17	14	1	0
Juin	19	15	0	0
Juillet	23	11	1	1
Août	23	14	0	0
Septembre	18	15	0	0
Octobre	18	19	0	0
Novembre	33	16	0	1
Décembre	17	8	0	0
Total	272	183	2	2
	455			
Proportions	59.8%	40.2%		
	100.0%			

Évolution du taux de crémation selon la civilité			
Civilité	2019	2020	2021
Homme	62%	52%	60%
Femme	38%	48%	40%

Répartition du taux de crémation selon la civilité
- 2021 -



3.2.4 Opérateurs et origines des crémations

Répartition des crémations selon l'entreprise de Pompes Funèbres (Hors pièces anatomiques)			
Opérateurs funéraires	2020	Nombre de défunts	2021
OTT	19.0%	80	17.4%
XAVIER MAQUIN	12.2%	45	9.8%
OGF (PFG / Roblot/ Dignité Funéraire)	9.4%	38	8.3%
POMPES FUNEBRES CHALUMEAU	5.7%	28	6.1%
BRUNO BESSE	2.8%	26	5.7%
POMPES FUNEBRES ALAIN JUILLET	3.9%	22	4.8%
BUSSIERE FLEURS	3.3%	18	3.9%
HERVE SAUVESTRE RACHEL JOUANNY POMPES FUNEBRES TIX	6.3%	15	3.3%
POMPES FUNEBRES CREUSOISES	7.0%	12	2.6%
Autres opérateurs	30.5%	175	38.1%
TOTAL	100%	459	100%

Répartition des crémations par commune de décès			
Commune de décès	2020	Nombre de défunts	2021
GUERET	25.9%	118	25.71%
SAINT FEYRE	13.3%	61	13.29%
LIMOGES	5.9%	42	9.15%
Autres communes de la Communauté d'agglomération du Grand Guéret	4.4%	22	4.79%
AJAIN	2.2%	17	3.70%
MONTLUCON	1.3%	3	0.65%
Autres communes hors Communauté d'agglomération du Grand Guéret	47.1%	196	42.70%
TOTAL	100%	459	100%

Répartition des crémations par domicile du défunt			
Commune de domicile	2020	Nombre de défunts	2021
GUERET	14.2%	44	9.59%
Autres communes de la Communauté d'agglomération du Grand Guéret	9.8%	40	8.71%
SAINT FEYRE	1.3%	13	2.83%
AJAIN	0.9%	11	2.40%
LIMOGES	0.7%	2	0.44%
MONTLUCON	0.4%	0	0.00%
Autres communes hors Communauté d'agglomération du Grand Guéret	72.8%	349	76.03%
TOTAL	100%	459	100%

3.2.5 Destination des cendres

Destination des cendres - 2021 -	
Destination	Part
Dispersion	36.2%
Cavurne & Scellement	40.1%
Columbarium	19.6%
Remise famille ou PF ou conservée	4.1%
TOTAL	100%

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	100%

3.2.6 Les cérémonies au crématorium

Sur les 459 crémations réalisées en 2021, 363 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 : [REDACTED]

[REDACTED]

Pour les crématoriums avec dons à la Fondation PFG :

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

- Bilan annuel 2021 des actions de la Fondation PFG :

La Fondation PFG

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

Gouvernance et fonctionnement

Présidée par

[REDACTED]
[REDACTED]
• [REDACTED]
• [REDACTED]

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

Entre juin et septembre, la Fondation PFG organise un appel à projets annuel.

Retrouvée les actions de la Fondation sur <https://www.pfg.fr/pfg-a-vos-cotes/fondation-pfg>

Pour les crématoriums avec dons à une association :

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

En 2021, le montant de la valorisation pour votre établissement s'est élevé à [REDACTED]

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

Rappelons que pour le Temps de Mémoire, toutes les familles reçues au crématorium au cours de l'année écoulée sont conviées à participer à cette cérémonie d'hommage aux défunts qui s'accompagne d'une projection d'images, de vidéos et de lectures de textes et poèmes.

Des témoignages de familles, d'associations et de professionnels en lien avec le milieu médical et le deuil viennent également apporter des éléments de réflexion sur le vécu des proches lors d'un décès et le travail du deuil.

Un Temps de mémoire a eu lieu le 20 novembre 2021 au crématorium de Guéret.

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 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 liberté » 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 délégué 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 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	CUMUL 2021	Rappel 2020	Evolution (2021 / 2020)
Nombre de questionnaires	24	21	29	42	116	96	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,0%	▶
L'accueil	100,0%	95,2%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	95,2%	100,0%	100,0%	99,1%	99,0%	▶
Le confort des locaux	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	▶
L'Hommage lors de la remise des cendres	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	▶
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (Le cas échéant)	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,8%	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 mesures 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.

3.4 LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Covid-19 : Une année 2021 dans de meilleures conditions

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

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

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

3.5 LE COMPTE RENDU TECHNIQUE

3.5.1 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.

3.5.2 Les moyens en personnel

[REDACTED]

[REDACTED]

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

[REDACTED]

[REDACTED]

3.5.3 La formation

[REDACTED]

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

3.6 LE COMPTE RENDU FINANCIER

Les tarifs pratiqués en 2021 ont été les suivants :

Prestations	Tarifs au 1 ^{er} janvier 2021			2021 non arrondi
	Prix H.T.	T.V.A. 20.00%	Prix T.T.C.	Tarifs T.T.C.
FORFAIT CREMATION ADULTE	642.50 €	128.50 €	771.00 €	773.52 €
<i>Incluant le détail ci-dessous :</i>				
Crémation seule	468.33 €	93.67 €	562.00 €	562.82 €
Organisation	45.00 €	9.00 €	54.00 €	54.84 €
Salle de cérémonie 30 minutes	129.17 €	25.83 €	155.00 €	155.86 €
ACTIVITE CREMATION				
CREMATIONS AVEC FAMILLES				
Crémations jeunes enfants de 1 à 12 ans (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	321.67 €	64.33 €	386.00 €	386.76 €
Crémations très jeunes enfants de 0 à 1 an (hors prestations gratuites, cf. plus bas)	160.00 €	32.00 €	192.00 €	192.42 €
Crémations indigents et ayants-droit (sur présentation d'un certificat de la CCASS) et ayants-droit (personnel mort en service commandé)				
Cercueils hors gabarit standard - plus value	92.50 €	18.50 €	111.00 €	111.61 €
CREMATIONS POST MORTEM				
Crémations restes mortels grand gabarit (famille) crémation d'un corps de moins de 5 ans en cercueil	642.50 €	128.50 €	771.00 €	773.52 €
Crémations restes mortels petit gabarit (famille) crémation d'un corps de plus de 5 ans en cercueil ou reliquaire	321.67 €	64.33 €	386.00 €	386.76 €
Crémations restes mortels grand gabarit (collectivité) crémation d'un cercueil contenant des restes mortels	515.83 €	103.17 €	619.00 €	619.59 €
Crémations restes mortels petit gabarit (collectivité) crémation d'un reliquaire contenant des restes mortels	257.50 €	51.50 €	309.00 €	309.79 €
PIECES ANATOMIQUES				
Pièces anatomiques - petit conteneur (30 kg ou 100 l)	354.17 €	70.83 €	425.00 €	425.24 €
Pièces anatomiques - grand conteneur (60 kg ou 200 l)	710.00 €	142.00 €	852.00 €	852.41 €
ACTIVITES ANNEXES				
CEREMONIES				
Cérémonie personnalisée	116.67 €	23.33 €	140.00 €	140.47 €
fourniture de salle > 30 min avec moyens audiovisuels				
GESTION DES CENDRES				
Conservation urnes au-delà 1 mois (/mois sup)	25.83 €	5.17 €	31.00 €	31.75 €
conservation urnes au-delà 1 mois par mois supplémentaire				
Conservation urnes au-delà 3 mois (/mois sup)	45.00 €	9.00 €	54.00 €	54.84 €
conservation urnes au-delà 3 mois par mois supplémentaire				
Dispersion cendres au jardin du souvenir (avec famille) avec intervention du Maître de Cérémonie	76.67 €	15.33 €	92.00 €	92.36 €
Dispersion cendres au jardin du souvenir (ss cérémonie)	36.67 €	7.33 €	44.00 €	44.25 €
AUTRES PRESTATIONS				
Convivialité, collation simple	6.67 €	1.33 €	8.00 €	8.66 €
prix par personne, groupe mini 35				
Prestation du Maître de Cérémonie	92.50 €	18.50 €	111.00 €	111.61 €
Location de salle de cérémonie seule cérémonies sans crémation	194.17 €	38.83 €	233.00 €	233.79 €

Les tarifs ont été révisés en 2021 selon la formule prévue au contrat.

Selon cette formule de révision, l'évolution a été de - 3,82% par rapport à la dernière révision de tarif.

