

---

RAPPORT D'ACTIVITÉ  
2017

---



BEAUVAIS

1. **PRESENTATION GENERALE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC**
  - 1.1. Les caractéristiques générales de la délégation de service public
    - 1.1.1. Objet et étendue de la délégation
    - 1.1.2. Autorité délégante
    - 1.1.3. Déléataire
    - 1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants
    - 1.1.5. Nature et date de prise d'effet du contrat
  - 1.2. Les caractéristiques intrinsèques du service
    - 1.2.1. Les services fournis
    - 1.2.2. Les installations
    - 1.2.3. Le partage des charges entre le déléataire et le délégant
2. **LE RAPPORT ANNUEL, PREMIERE PARTIE : LE COMPTE RENDU FINANCIER**
  - 2.1. Compte de résultat
    - 2.1.1. Les règles comptables
    - 2.1.2. Le compte de résultat
    - 2.1.3. Commentaires sur le compte de résultat
  - 2.2. Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations
    - 2.2.1. Etat de variation du patrimoine
    - 2.2.2. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
    - 2.2.3. Programme contractuel d'investissements
    - 2.2.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année
    - 2.2.5. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et biens de reprise
  - 2.3. Engagements financiers
    - 2.3.1. Les engagements à incidences financières nécessaires à la continuité
    - 2.3.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels
3. **LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE**
  - 3.1. Evolution de la mortalité en France
  - 3.2. Analyse du registre des crémations
    - 3.2.1. Evolution annuelle du nombre de crémations
    - 3.2.2. Evolution mensuelle du nombre de crémations
    - 3.2.3. Répartition des crémations par sexe
    - 3.2.4. Destination des cendres
    - 3.2.5. Information sur les cérémonies au crématorium
    - 3.2.6. La répartition des défunts par tranche d'âge
    - 3.2.7. Les délais de crémation des défunts
    - 3.2.8. Origine géographique des crémations par lieu de décès
    - 3.2.9. Origine des défunts par lieu de domicile
  - 3.3. Autres indicateurs de qualité
    - 3.3.1. Comité d'éthique
    - 3.3.2. Le Temps de mémoire
    - 3.3.3. Registre d'appréciation du service
    - 3.3.4. La communication relative au crématorium

**4. LE RAPPORT ANNUEL, ANNEXE : LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE**

- 4.1. Les faits marquants de l'exercice
- 4.2. Le compte rendu technique
  - 4.2.1. Les horaires d'ouverture
  - 4.2.2. Les moyens en personnel
  - 4.2.3. Elimination des déchets métalliques
- 4.3. Le compte rendu financier
  - 4.3.1. Les tarifs des prestations du service public
  - 4.3.2. La révision des tarifs

**ANNEXE 1 : RESULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION****ANNEXE 2 : ATTESTATION DU COMMISSAIRE AUX COMPTES RELATIVE AU COMPTE D'EXPLOITATION DE CREMATORIUM DE BEAUVAIS**

**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**

La délégation porte sur la gestion du crématorium de Beauvais.

**1.1.2. Autorité délégante**

La ville de Beauvais.

**1.1.3. Déléataire**

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°12-75-001

**1.1.4. Organigramme nominatif des dirigeants**

Président-directeur général : M. Philippe LEROUGE  
Directeur général délégué : M. Philippe BARNOLE remplacé par M. Didier ROLLAND depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017  
Directeur de secteur opérationnel : M. Patrice TALAZAC

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

Contrat de délégation de service public par voie d'affermage, signé le 29 mai 2017 pour une durée de dix années prenant effet le 1<sup>er</sup> juillet 2017, soit une échéance le 30 juin 2027.

## 1.2. LES CARACTERISTIQUES INTRINSEQUES DU SERVICE

### 1.2.1. Les services fournis

Le délégataire est chargé :

- de la crémation des corps des personnes décédées sur le territoire communal ;
- de la crémation des personnes décédées hors du territoire communal, dans la limite des règlements en vigueur et des capacités techniques du crématorium ;
- de la crémation des pièces anatomiques provenant d'établissements de soins ou de restes mortels exhumés, conformément à la réglementation en vigueur.

Dans le cadre de la délégation qui lui est confiée le Délégataire prend en charge les opérations suivantes :

- la réception des cercueils ;
- l'accueil des familles ;
- l'organisation des cérémonies conformément à la demande des familles ;
- la vérification du dossier administratif de crémation et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans l'équipement de crémation ;
- la crémation des cercueils ;
- la pulvérisation des cendres ;
- la fourniture des réceptacles simples, nécessaires pour recueillir les cendres ;
- la gestion du site cinéraire ;
- le recueil des cendres dans une urne remise à la famille, ou le dépôt au columbarium à la demande de celle-ci, ou la dispersion des cendres au jardin cinéraire pour les familles qui le souhaiteraient, ou l'inhumation dans une sépulture traditionnelle ou une concession cinéraire ;
- la prise en charge pour procéder gratuitement, sur demande des familles et avec accord de la Collectivité, à la crémation des corps des sapeurs-pompiers décédés à la suite d'un accident ou d'une maladie contractée en service commandé ;
- l'organisation d'une cérémonie annuelle à la mémoire de tous les défunts.

### 1.2.2. Les installations

Le crématorium comprend :

- des locaux ouverts au public : un hall d'accueil, une salle de cérémonies, une salle de présentation visuelle de l'introduction du cercueil et de remise de l'urne, une cafétéria, les sanitaires et d'un bureau d'accueil.
- des locaux techniques à l'usage exclusif du personnel du crématorium : une salle d'introduction du cercueil, un local technique contenant l'équipement de crémation et l'équipement de filtration, un local de conservation des urnes, d'un local pour le personnel et d'un bureau administratif.

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

Les charges sont supportées en totalité par le délégataire.

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

Le crématorium de Beauvais 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, eau, frais postaux et télécoms) 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 2017 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

## 2.1.2. Compte de résultat

Le compte de résultat est présenté en euros hors taxes sur les exercices des années civiles 2017 et 2016.

Gestion déléguée - durée 10 ans	2017		2016	Prévisionnel Année 1
	DSP à partir 01/07/2017 DSP jusqu'au 30/06/2017			
1a Nombre de crémations cercueil adulte	239	439	825	670
1b Nombre de crémations cercueil enfant entre 1 et 12 ans				7
1c Nombre de crémations d'un cercueil enfant de moins de 1 an	8	2	4	0
2a Nombre de crémation après exhumation dans un délais de moins de 5 ans		1	1	2
2b Nombre de crémations après exhumation dans un délai de 5 ans et plus		2	3	0
3a Nombre de cérémonies d'une durée supérieure à 30 minutes	1			7
3b Nombre de mises à disposition de la salle de cérémonie hors crémation	1	2	5	3
3c Nombre de mises à disposition de la salle de convivialité (par heure)	3			1
4a Nombre de crémations de pièces anatomiques de 100 L ou 30 Kg max.	9	13	37	9
4b Nombre de crémations de pièces anatomiques de 200 L ou 60 Kg max.		1	5	2
5a Nombre de dispersion des cendres				140
5b Nombre de dépôt provisoire de l'urne au crématorium (par mois après le 1er mois)	31	23	63	8
5c Nombre de plaque mémoire ou gravure sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans				2
5d Nombre de renouvellement de l'emplacement de plaque sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans				0
1a tarif de crémations cercueil adulte	555,00 €	645,15 €	645,15 €	555,00 €
1b tarif de crémations cercueil enfant entre 1 et 12 ans	277,50 €			278
1c tarif de crémations d'un cercueil enfant de moins de 1 an	138,75 €	161,28 €	161,28 €	138,75 €
2a tarif de crémation après exhumation dans un délais de moins de 5 ans	555,00 €	645,15 €	645,15 €	555,00 €
2b tarif de crémations après exhumation dans un délai de 5 ans et plus	277,50 €	322,57 €	322,57 €	277,50 €
3a tarif de cérémonies d'une durée supérieure à 30 minutes	115,00 €			115
3b tarif de mises à disposition de la salle de cérémonie hors crémation	125,00 €	115,19 €	115,19 €	125,00 €
3c tarif de mises à disposition de la salle de convivialité (par heure)	100,00 €			100
4a tarif de crémations de pièces anatomiques de 100 L ou 30 Kg max.	277,50 €	322,57 €	322,57 €	277,50 €
4b tarif de crémations de pièces anatomiques de 200 L ou 60 Kg max.	555,00 €	645,15 €	645,15 €	555,00 €
5a tarif de dispersion des cendres	50,00 €			50
5b tarif de dépôt provisoire de l'urne au crématorium (par mois après le 1er mois)	23,00 €	23,03 €	23,03 €	23,00 €
5c tarif de plaque mémoire ou gravure sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	150,00 €			150
5d tarif de renouvellement de l'emplacement de plaque sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	150,00 €			150
Recettes de crémations cercueil adulte	132 645 €	283 221 €	532 249 €	371 850 €
Recettes de crémations cercueil enfant entre 1 et 12 ans	0 €	0 €	0 €	1 943 €
Recettes de crémations d'un cercueil enfant de moins de 1 an	1 110 €	323 €	645 €	0 €
Recettes de crémations après exhumation dans un délai de moins de 5 ans	0 €	645 €	645 €	1 110 €
Recettes de crémations après exhumation dans un délai de 5 ans et plus	0 €	645 €	968 €	0 €
Recettes de cérémonies d'une durée supérieure à 30 minutes	115 €	0 €	0 €	805 €
Recettes de mise à disposition de la salle de cérémonie hors crémation	125 €	230 €	576 €	375 €
Recettes de mise à disposition de la salle de convivialité (par heure)	300 €	0 €	0 €	100 €
Recettes de crémations de pièces anatomiques de 100 L ou 30 Kg max.	2 498 €	4 193 €	11 935 €	2 498 €
Recettes de crémations de pièces anatomiques de 200 L ou 60 Kg max.	0 €	645 €	3 226 €	1 110 €
Recettes de dispersion des cendres	0 €	0 €	0 €	7 000 €
Recettes de dépôt provisoire de l'urne au crématorium (par mois après le 1er mois)	713 €	530 €	1 451 €	184 €
Recettes de plaque mémoire ou gravure sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	0 €	0 €	0 €	300 €
Recettes de renouvellement de l'emplacement de plaque sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	0 €	0 €	0 €	0 €
<b>Total recettes annuelles</b>	<b>137 506 €</b>	<b>290 432 €</b>	<b>551 694 €</b>	<b>387 275 €</b>

## Les charges

<b>Personnel</b>	<b>119 862 €</b>	<b>119 925 €</b>	<b>119 461 €</b>
Salaires	84 208 €	84 495 €	84 293 €
Charges sociales	35 654 €	35 430 €	35 168 €
<b>Charges énergie</b>	<b>28 915 €</b>	<b>36 740 €</b>	<b>33 726 €</b>
Gaz	20 464 €	27 022 €	21 492 €
Electricité	8 450 €	9 718 €	12 234 €
<b>Achat</b>	<b>2 333 €</b>	<b>3 471 €</b>	<b>8 939 €</b>
Eau	350 €	350 €	771 €
Fournitures diverses et administratives	1 015 €	2 334 €	1 708 €
Réactifs	0 €	0 €	3 575 €
Évacuation des résidus	0 €	0 €	701 €
Pastilles réfractaires	368 €	230 €	351 €
Tenues /équipement	601 €	557 €	1 224 €
Autres achats	0 €	0 €	609 €
<b>Services extérieurs</b>	<b>29 104 €</b>	<b>33 517 €</b>	<b>47 784 €</b>
PTI (téléphone - protection des travailleurs isolés) :	256 €	255 €	259 €
Entretien des espaces verts	1 560 €	2 216 €	5 000 €
Entretien de l'équipement de crémation	15 176 €	8 043 €	0 €
Entretien des locaux	9 505 €	7 749 €	8 143 €
Gros Entretien et Renouvellement	0 €	10 888 €	21 900 €
Réparations diverses	0 €	0 €	1 274 €
Contrôles réglementaires	275 €	2 025 €	6 708 €
Assurance	1 040 €	1 083 €	1 500 €
Sécurité	1 292 €	1 257 €	3 000 €
<b>Autres services extérieurs</b>	<b>4 165 €</b>	<b>3 067 €</b>	<b>6 006 €</b>
Frais postaux et de télécommunications	38 €	253 €	444 €
Publicité	2 127 €	814 €	5 000 €
Autres services extérieurs	2 000 €	2 000 €	562 €
<b>Autres charges</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>2 500 €</b>
<b>Charges d'exploitation proportionnelles</b>	<b>184 380 €</b>	<b>196 720 €</b>	<b>218 416 €</b>
<b>Impôts et taxes</b>	<b>9 367 €</b>	<b>11 267 €</b>	<b>9 617 €</b>
Taxes Foncière	3 318 €	3 413 €	3 291 €
Cotisation Foncière des entreprises (CFE)	1 775 €	1 919 €	1 711 €
Taxe organique (C3S)	685 €	883 €	622 €
Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE)	3 589 €	5 052 €	3 993 €
<b>Frais d'administration générale</b>	<b>33 379 €</b>	<b>41 929 €</b>	<b>29 820 €</b>
<b>Redevance collectivité</b>	<b>80 586 €</b>	<b>109 934 €</b>	<b>45 000 €</b>
Redevance fixe	22 500 €		45 000 €
Redevance variable (160€/crem au-delà de 750/an)	58 086 €		0 €
<b>Amortissement investissements concessifs</b>	<b>2 674</b>	<b>38 662</b>	<b>107 245</b>
<b>Total charges annuelles</b>	<b>310 386 €</b>	<b>398 512 €</b>	<b>410 099 €</b>
<b>Résultat avant IS</b>	<b>117 552 €</b>	<b>153 183 €</b>	<b>-22 824 €</b>
<b>IS</b>	<b>40 473 €</b>	<b>52 741 €</b>	<b>-8 673 €</b>
<b>Résultat Net</b>	<b>77 079 €</b>	<b>100 442 €</b>	<b>-14 151 €</b>



### 2.1.3. Commentaires du compte de résultat

#### Activité et chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires a été déterminé en fonction du système de facturation ODACES puis GESCO.

Pour l'année 2017, le chiffre d'affaires du crématorium s'élève à 437 938€, pour 691 crémations facturées. En 2016, il s'élevait à 551 694€ pour 833 crémations.

Le chiffre d'affaires de 2017 est détaillé comme suit :

	QUANTITE	CA HT
<b>Crémation</b>		
- d'un cercueil adulte	678	415 866
- d'un cercueil enfant (moins d'un an)	10	1 433
<b>Exhumation</b>		
-moins 5 ans (depuis inhumation)	1	645
-après 5 ans (depuis inhumation)	2	645
-crémation demande d'une collectivité	0	0
PAOH	23	7 336
<b>Sous-total "crémation"</b>	<b>714</b>	<b>425 925</b>
	QUANTITE	CA HT
- Salle de cérémonie	7	655
- Dépôt provisoire d'urne	54	1 243
- Cérémonial personnalisé	1	115
<b>Sous-total "autre CA"</b>	<b>62</b>	<b>2 013</b>
<b>TOTAL</b>		<b>427 938</b>

La baisse du chiffre d'affaires entre 2016 et 2017 (-22,43%) s'explique par la diminution cumulée du volume d'activité (-17,82%) en raison du programme de travaux (dont 5 semaines d'arrêt) et du tarif du nouveau contrat de DSP (-13,97%).

#### Charges d'exploitation

##### Charges de personnel

Les frais correspondent aux salaires et charges sociales des agents titulaires et assistants qui interviennent sur le crématorium (agents de crémation, assistant commercial et administratif). Cette affectation repose sur un suivi individuel des temps passés par le personnel opérationnel, fondé sur les temps passés par les salariés et contrôlés par l'encadrement.

##### Gaz

La consommation de gaz correspond aux factures du crématorium. Le coût total du gaz pour l'année 2017 ressort à 20 464€, soit un coût par crémation de 29,62 € contre 32,44 € en 2016. Cette baisse s'explique par une meilleure planification des crémations.

**Electricité**

La consommation d'électricité mentionnée correspond aux factures du crématorium. La facturation totale pour l'année 2017 s'élève à 8 450€, soit 12,23€ par crémation contre 11,70€ en 2016.

**Eau**

La consommation d'eau est estimée forfaitairement à 350€.

**Fournitures diverses et administratives**

On retrouve principalement pour ce poste :

- les achats de fournitures de bureaux, d'exploitations, des fournitures non stockables et des frais du copieur pour 384 € contre 1 082 € en 2016,
- la location de la fontaine à eau et ses consommables pour eau 331€.
- les achats de produits d'entretien pour 299 € contre 958 € en 2016.

**Estampilles réfractaires**

Ce poste s'élève à 368€ pour 2017 contre 230€ en 2016.

**Tenues/Equipements**

Ce poste regroupe les frais liés aux tenues vestimentaires du personnel. En 2017, la charge s'est élevée à 601 € contre 557 € en 2016.

**Protection des travailleurs isolés**

Ce poste contient l'abonnement annuel de télésurveillance pour l'équipement de travailleur isolé (256€).

**Entretien extérieur & espaces verts**

Le poste regroupe le contrat standard d'entretien des espaces verts et la facturation des cartons pour la collecte des déchets, soit un montant total de 1 560€.

**Entretien de l'équipement de crémation**

Les dépenses réalisées pour l'entretien de l'équipement de crémation s'élèvent à 15 176 €. Elles se composent de :

- la maintenance préventive et curative de l'équipement de crémation pour 14 994€ contre 7 755 € en 2016. Cette hausse s'explique par la signature d'un nouveau contrat cadre de maintenance totale avec le prestataire. Ce contrat fixe un montant à l'année et plus en fonction de l'intervention,
- l'achat d'une brosse métallique pour 182 €.

**Entretien des locaux**

Ce poste se compose de :

- l'entretien courant des locaux et le nettoyage des vitrages (6 241€),
- du contrôle de la conformité électrique (477€),
- de la maintenance de la climatisation (261€),
- de la maintenance incendie (241€),
- un diagnostic énergétique (350€),
- l'entretien de la toiture (1935€).

**Gros entretien et renouvellement**

Ce poste regroupe les gros travaux d'entretien de l'équipement de crémation. Pas de travaux sur l'équipement de crémation en 2017.

En 2016, les travaux s'élevaient à 10 888 € et concernaient :

- La réfection mur nid d'abeilles pour 5 648€,
- Le démontage et le remplacement des dalles de sole pour 5 240€.

**Contrôle réglementaire**

Ce poste regroupe les frais de contrôles obligatoires liés à l'activité. Sur 2017, la vérification des installations de gaz a été opérée pour 275€ (idem en 2016).

En 2016, le contrôle des rejets atmosphériques avait été effectué pour la somme de 1750€.

**Assurances**

Le coût des assurances s'élève à 1 040€ contre 1 083€ en 2016.

Le cout des assurances a été déterminé sur la base du contrat en cours qui prévoit une prime pour l'ensemble des crématoriums. Notre assureur adresse un montant individualisé par crématorium.

**Sécurité**

Ce poste de charge regroupe l'abonnement de télésurveillance auprès du fournisseur STANLEY. L'abonnement annuel sur 2017 s'élève à 1 292 € contre 1 257 € en 2016.

**Frais postaux et Télécom**

Les frais de télécom regroupent les communications téléphoniques et de fax.

En 2017, les frais postaux sont compris dans les frais d'administration générale.

**Autres charges**

Régularisation de la charge de 2015 et 2016 pour l'organisation de la journée du « Temps de mémoire » pour un montant de 2 127€.

Pas de journée du « Temps de mémoire » organisée en 2017 en raison des travaux d'amélioration des locaux.

**Autres services extérieurs**

La charge de 2 000€ correspond aux honoraires du commissaire aux comptes, le montant est identique à l'année 2016.

**Redevance**

Conformément à l'article 2 de l'avenant n°5 signé le 31 mai 2016, la redevance variable a été portée à 20% du chiffre d'affaires « total crémations » pour le Chiffre d'affaires du 01/01/2017 au 30/06/2017, soit un Chiffre d'affaires de 290 432 € et s'élève donc à 58 086€ contre 109 334€ en 2016.

Une redevance fixe pour un montant de 45 000€ annuel, à partir du 01/06/2017, soit un montant au prorata de 22 500€.

À titre de rappel, la base du calcul est constituée de la totalité du chiffre d'affaires.

**Impôts et taxes**

Ce poste comprend :

- la taxe foncière, le montant retenu correspondant à l'avis d'imposition (3 318€),
- la contribution économique territoriale (CET) qui se substitue à la taxe professionnelle. La CET se décompose en Cotisation Foncière des Entreprises (1 775€) et en Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (3 589€),
- la C3S pour un montant de 685€ (0,16% du CA).

**Frais d'administration générale**

Les frais d'administration générale recouvrent l'assistance administrative assurée par les différents services centraux d'OGF en matière de comptabilité, finance, ressources humaines, informatique, qualité, gestion des achats, juridique, direction des travaux, direction des crématoriums, etc.

Pour 2017, ils sont estimés forfaitairement à 7,8% des produits d'exploitation contre 7,6% en 2016.

**Dotations aux amortissements**

Les amortissements de caducité correspondent aux amortissements relatifs aux premiers investissements. Ils sont calculés sur la durée du contrat. Les amortissements techniques sont calculés sur les biens renouvelables ou acquis en cours de contrat. Le détail des dotations et des immobilisations est détaillé au 2.2.1.

**Impôts sur les sociétés**

Le compte d'exploitation indique à titre d'information l'incidence de l'impôt sur les sociétés calculé au taux de 34.43%. Il était de 34.43% en 2016. Cet impôt n'est dû que si le résultat dégage un bénéfice.



## 2.2. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS

### 2.2.1. Etat de variation de patrimoine

L'amortissement des immobilisations corporelles est fait par composants, et chaque composant est amorti sur la durée qui lui est propre.

immos	Description	Mise en service	Valeur actualisée	Amortiss. Cumulés N-1	Dotations 2017	Amortiss. cumulés	Valeur nette comptable
01SCP000001_030	CREMATOR UM BEAUVAIS	01/04/1991	166 866	166 866	0	166 866	0
01SIP1738000000	SONDAGE SOLS EXTENT CREMA	01/05/2000	2 438	2 438	0	2 438	0
01SIP1745000000	HONORAIRES EXTENTI CREMA	01/06/2000	8 853	8 853	0	8 853	0
01SH0046600000	PLATEAU TABLE AUTOPSIE	08/09/2000	991	991	0	991	0
01SIP1845000000	TLE BEAUVAIS	01/02/2001	4 705	4 705	0	4 705	0
01SIP1961000000	AGENC CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	168 212	168 212	0	168 212	0
01SIP1960000000	AGENC CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	800	800	0	800	0
01SIP1963000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	7 149	7 149	0	7 149	0
01SIP1959000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	27 350	27 350	0	27 350	0
01SIP1949000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	509	509	0	509	0
01SIP1947000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	16 535	16 535	0	16 535	0
01SIP1945000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	1 838	1 838	0	1 838	0
01SIP1943000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	1 959	1 959	0	1 959	0
01SIP1941000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	18 138	18 138	0	18 138	0
01SIP1939000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	15 372	15 372	0	15 372	0
01SIP1937000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	14 269	14 269	0	14 269	0
01SIP1935000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	10 319	10 319	0	10 319	0
01SIP1933000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	5 808	5 808	0	5 808	0
01SIP1931000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	22 820	22 820	0	22 820	0
01SIP1962000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	7 262	7 262	0	7 262	0
01SIP1950000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	912	912	0	912	0
01SIP1948000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	1 907	1 907	0	1 907	0
01SIP1946000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	701	701	0	701	0
01SIP1944000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	4 516	4 516	0	4 516	0
01SIP1942000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	5 256	5 256	0	5 256	0
01SIP1940000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	1 055	1 055	0	1 055	0
01SIP1938000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	8 171	8 171	0	8 171	0
01SIP1934000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	12 181	12 181	0	12 181	0
01SIP1932000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	2 167	2 167	0	2 167	0
01SIP1936000000	AGENCEM CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	3 644	3 644	0	3 644	0
01SB0164000000	MOBILIER CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	700	700	0	700	0
01SB0163800000	MOBILIER CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	580	580	0	580	0
01SB0163900000	MOBILIER CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	5 380	5 380	0	5 380	0
01SB0164100000	MOBILIER CREMA BEAUVAIS	01/10/2001	1 468	1 468	0	1 468	0
01ST0022000000	RIDEAU SALLE DE CEREMONIE	01/10/2001	4 054	4 054	0	4 054	0
01IP2146000000	BEAUVAIS - ESPACES VERTS / CLOTURE - 58 RUE DE TILLOY -	01/01/2002	9 329	9 329	0	9 329	0
01IP2147000000	BEAUVAIS - HONORAIRES - 58 RUE DE TILLOY -	01/01/2002	1 547	1 547	0	1 547	0
01IP2145000000	BEAUVAIS - PLOMBERIE/RACCORDEMENT GAZ - 58 RUE DE TILLOY -	01/01/2002	607	607	0	607	0
01IP2155000000	BUREAU VERITAS	01/01/2002	3 049	3 049	0	3 049	0
01IP2086000000	DECORATION TABLEAU - 58 RUE DE TILLOY - BEAUVAIS -	23/08/2002	1 122	1 122	0	1 122	0
01IP2746000000	CARRELAGE SP BATIMENT	01/01/2003	640	640	0	640	0
0105480N901C401	Fours/Structure four	31/03/2005	90 226	90 226	0	90 226	0
01MATC000000007	PROSEGR TELESURVEILLANCE TERMINAUX HANDLEPLUS	01/04/2010	390	390	0	390	0
01AGC0000000145	ENSEIGNE FACADE CREMA	18/01/2012	2 140	2 140	0	2 140	0
01MAC0000000015	CHARIOT ELEVATEUR ELECTRIQUE PR CIVIERE A ROULETTES	01/04/2012	1 835	1 835	0	1 835	0
01MC00000000061	HP COMPAQ 6005 PRO SFF PC	02/04/2012	388	388	0	388	0
01MC00000000068	ASUS ECRAN 22" VK222H	07/05/2012	134	134	0	134	0
01MC00000000089	EQUIPEMENT AUDIO VIDEO SALLE DE CEREMONIE	29/11/2012	10 581	10 581	0	10 581	0
0105480N901C603	FOUR REBRIQUETAGE LONG	05/11/2013	56 219	56 219	0	56 219	0
01AGC0000000235	CLIMATISATION DU CREMA	18/11/2013	16 889	16 889	0	16 889	0
01AGC0000000236	DECORATION MURALE	18/11/2013	1 729	1 729	0	1 729	0
01AGC0000000237	DIVERS TVX ELECTRIQUE	18/11/2013	12 831	12 831	0	12 831	0
01MC00000000110	ENSEMBLE MOBILIER	18/11/2013	12 917	12 917	0	12 917	0
01AGC0000000241	JOURS IMMOBILISES	18/11/2013	1 538	1 538	0	1 538	0
01AGC0000000240	PEINT/ MENUIS INT / SOLS/ F PLAFOND	18/11/2013	34 728	34 728	0	34 728	0
01AGC0000000238	RAVALEMENT FACADE	18/11/2013	10 146	10 146	0	10 146	0
01AGC0000000239	SIGNALETIQUE INT	18/11/2013	2 841	2 841	0	2 841	0
01AGC0000000291	RENOV CREMA JOURS IMMOBILISES	01/04/2014	296	296	0	296	0
01AGC0000000297	RAIL MOTORISE L620 CM TYPE 5400	10/04/2014	2 700	2 700	0	2 700	0
01MC00000000146	LECTEUR MULTIMEDIA HALLE ET SCALER FULL POUR CEREMONIE	27/01/2015	1 795	1 795	0	1 795	0
01MC00000000150	ENSEMBLE MOBILIER 2 TABOURET + 4 CHAISES + 1 TABLE	19/03/2015	6 535	6 535	0	6 535	0
01AGC0000000585	JOURS IMMOBILISES MOBILIER	01/04/2015	1 332	1 332	0	1 332	0
01AGC0000000627	PORTIQUE	01/04/2016	3 627	3 627	0	3 627	0
01MC00000000221	imprimantes MF MP201SPF (Com	12/07/2016	665		665	665	0
01AGC0000001021	TRAVAUX FUMISTERIE SUR CHEMINEE	01/04/17	19 679		1 845	1 845	17 834
01MC00000000265	CREMA 8 CHAISES KUADRA	22/06/2017	1 537		81	81	1 456
01MC00000000359	DELL 24 MONITOR P2417H BLACK (Devis : 33811712)	05/07/2017	104		34	34	70
01MC00000000353	DELL Optiplex 3040 micro XCTO (Devis : 33811712)	05/07/2017	401		49	49	352
<b>TOTAL AMORTISSEMENTS TECHNIQUES</b>			<b>865 380</b>	<b>842 993</b>	<b>2 674</b>	<b>845 667</b>	<b>19 713</b>

Comme l'indique le tableau des immobilisations et des amortissements joint ci-dessus 8 chaises, 1 moniteur, 1 micro-ordinateur et des travaux de fumisterie sur la cheminée ont intégrés la base des immobilisations en 2017.

Enfin, les VNC de l'ancien contrat de DSP sont nulles car la fin initiale de la DSP était prévue au 31 décembre 2016.

## **2.2.2. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué**

### **2.2.2.1 Conformité des installations du crématorium**

Les installations publiques et techniques du crématorium de Beauvais ont fait l'objet d'un contrôle de conformité par CERECO, afin de permettre à l'ARS de délivrer l'attestation de conformité prévue au décret n°94-1117 du 20 décembre 1994. Au vu des rapports techniques réalisés par CERECO les 10 et 11 décembre 2014, l'ARS a donné son agrément sur la conformité du crématorium pour une durée de six années, soit jusqu'au 4 décembre 2020.

Il convient de préciser que l'arrêté du 28 janvier 2010 relatif à la hauteur de la cheminée des crématoriums et aux quantités maximales de polluants contenus dans les gaz rejetés à l'atmosphère a abrogé l'arrêté du 29 décembre 1994, en fixant de nouvelles valeurs limites aux polluants contenus dans les gaz rejetés et en imposant des mesures sur les rejets de mercure et les dioxines et furanes.

Les crématoriums en activité à la date de publication de l'arrêté du 28 janvier 2010, dont fait partie le crématorium de Beauvais, disposent de huit ans pour se mettre en conformité quant aux nouvelles quantités maximales de polluants rejetés, soit avant le 15 février 2018.

### **2.2.2.2. Travaux d'entretien du crématorium**

Les travaux d'entretien du four de crémation sont assurés par la société Facultatieve Technologies puis par la société ATI à l'installation du nouvel équipement de crémation. Ce contrat garantit 2 visites annuelles préventives toutes les 500 crémations, dans lesquelles sont effectués le contrôle général de l'installation, le réglage du matériel et le nettoyage de l'équipement de crémation. De plus, il s'agit d'un contrat de maintenance de garantie totale incluant les visites curatives et le changement de pièces (hors rebriquage total) si cela est nécessaire. Afin d'assurer la continuité du service public, le crématorium bénéficie également d'une assistance téléphonique permanente permettant de pallier rapidement les principales difficultés rencontrées au cours de l'exploitation de l'équipement de crémation.

### **2.2.3. Programme contractuel d'investissements**

Conformément à l'article 24 du nouveau contrat de DSP, OGF a assuré en 2017 suivants :

- Remplacement de l'équipement de crémation de crémation existant par un équipement de crémation neuf permettant l'introduction des cercueils de grandes dimensions ;
- Mise en place d'un traitement des fumées satisfaisant aux dispositions de l'arrêté du 28 janvier 2010 ;
- Adaptation des locaux pour favoriser la gestion des flux des familles ;
- Travaux d'agrandissements et d'aménagement des parties publiques :
  - o Remplacement des accès et des équipements sanitaires pour accessibilité PMR ;
  - o Création d'un espace accueil-sécrétariat dans le hall d'accueil des familles ;
  - o Reprise des peintures murales et sols suite aux travaux d'aménagement.

### **2.2.4. Autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année**

Il n'y a pas eu d'autres dépenses de renouvellement en 2017.

### **2.2.5. 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 joint au § 2.2.1.

Il n'y a pas de biens de reprise.

## **2.3. ENGAGEMENTS FINANCIERS**

### **2.3.1. 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 Crédit Lyonnais.

Le montant de garantie autonome a été fixé à 19 364 € pour la durée restant à courir du contrat, soit le 30/06/2027.

Enfin, dans le cadre de la convention, il n'y a aucun engagement de crédit-bail.

### **2.3.2. Les engagements à incidences financières en matière de personnels**

OGF comptabilise ses engagements sociaux pour l'ensemble de son personnel : indemnités de fin de carrière, frais médicaux des salariés retraités et médailles du travail. Le montant de ces engagements est estimé au bilan à 17 169 €.

### 3. LE RAPPORT ANNUEL, DEUXIEME PARTIE : L'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

#### 3.1. ÉVOLUTION DE LA MORTALITE EN FRANCE

##### Le nombre de décès augmente

En 2017, 603 000 personnes sont décédées en France ; c'est 9 000 de plus qu'en 2016, soit une hausse de 1,5 %. Le nombre de décès a tendance à augmenter depuis le début des années 2010 du fait de l'arrivée des générations nombreuses du baby-boom à des âges de forte mortalité. Entre 2010 et 2017, le nombre de décès en France (hors Mayotte) est passé de 551 000 à 602 000. En outre, l'épidémie de grippe hivernale débutée en fin d'année 2016 a fortement accru le taux de mortalité des personnes âgées. Le nombre de décès a atteint un pic en troisième semaine de janvier 2017 : sur le mois, il a ainsi été beaucoup plus élevé qu'en janvier 2016 (68 000 décès contre 54 000 un an auparavant). L'épisode caniculaire du mois de juin 2017 a eu un impact limité sur la mortalité au niveau national.

##### L'écart d'espérance de vie entre les femmes et les hommes continue de se réduire

En 2017, l'espérance de vie à la naissance est de 85,3 ans pour les femmes et de 79,5 ans pour les hommes. Après avoir reculé en 2015, elle s'est remise à progresser en 2016 pour les femmes et les hommes. Pour les hommes, cette hausse s'est poursuivie en 2017 (+ 0,2 par an). Ce n'est pas le cas pour les femmes, dont l'espérance de vie est restée stable. Elles n'ont donc toujours pas retrouvé en 2017 l'espérance de vie à la naissance qu'elles avaient en 2014. Dans l'Union européenne, en 2015, l'espérance de vie des femmes à la naissance était la plus élevée en Espagne, suivie par la France (plus de 85 ans dans ces deux pays). Pour les hommes, c'est en Suède, en Italie, en Espagne et au Luxembourg que l'espérance de vie à la naissance est la plus élevée (plus de 80 ans), la France occupant une place intermédiaire au sein de l'UE.

L'écart d'espérance de vie entre femmes et hommes continue de se réduire en France : il est de 5,8 ans en 2017, contre 7,0 ans en 2007 et 7,8 ans en 1997. Il reste toutefois important par rapport à celui d'autres pays de l'UE. En 2015, cet écart s'élevait à 6,3 ans en France, alors qu'il était inférieur à 4 ans dans six pays de l'Union européenne : les Pays-Bas, le Royaume-Uni, la Suède, Chypre, l'Irlande et le Danemark. À l'opposé, les pays où l'écart d'espérance de vie entre les femmes et les hommes est supérieur à celui de la France sont tous des pays de l'est de l'Europe. En particulier, dans les trois pays baltes, cet écart dépasse 9 ans.

En France, l'espérance de vie à 60 ans augmente pour les hommes, mais pas pour les femmes : dans les conditions de mortalité de 2017, un homme de 60 ans vivrait encore 23,2 ans en moyenne, soit 0,1 an de plus qu'en 2016. L'espérance de vie à 60 ans pour les femmes est de 27,5 ans ; elle est stable par rapport à celle de 2016.

Le vieillissement de la population française se poursuit. Au 1er janvier 2018, les personnes de 65 ans ou plus représentent 19,6 % de la population (figure 6), contre 19,2 % un an auparavant. Vingt ans plus tôt, elles ne représentaient que 15,5 % de la population. Le vieillissement de la population s'observe aussi dans l'ensemble de l'Union européenne. La proportion des 65 ans ou plus dans l'UE est passée de 16,8 % à 19,2 % entre 2006 et 2016. Elle est légèrement plus élevée qu'en France où elle est passée de 16,4 % à 18,8 %. Les pays où la part des seniors est la plus élevée sont l'Italie (22,0 %), suivie par la Grèce (21,3 %) et l'Allemagne (21,1 %) ; les pays où elle est la plus faible sont l'Irlande (13,2 %), le Luxembourg (14,2 %) et la Slovaquie (14,4 %).

**SOURCE : INSEE**



### 3.2. ANALYSE DU REGISTRE DES CREMATIONS

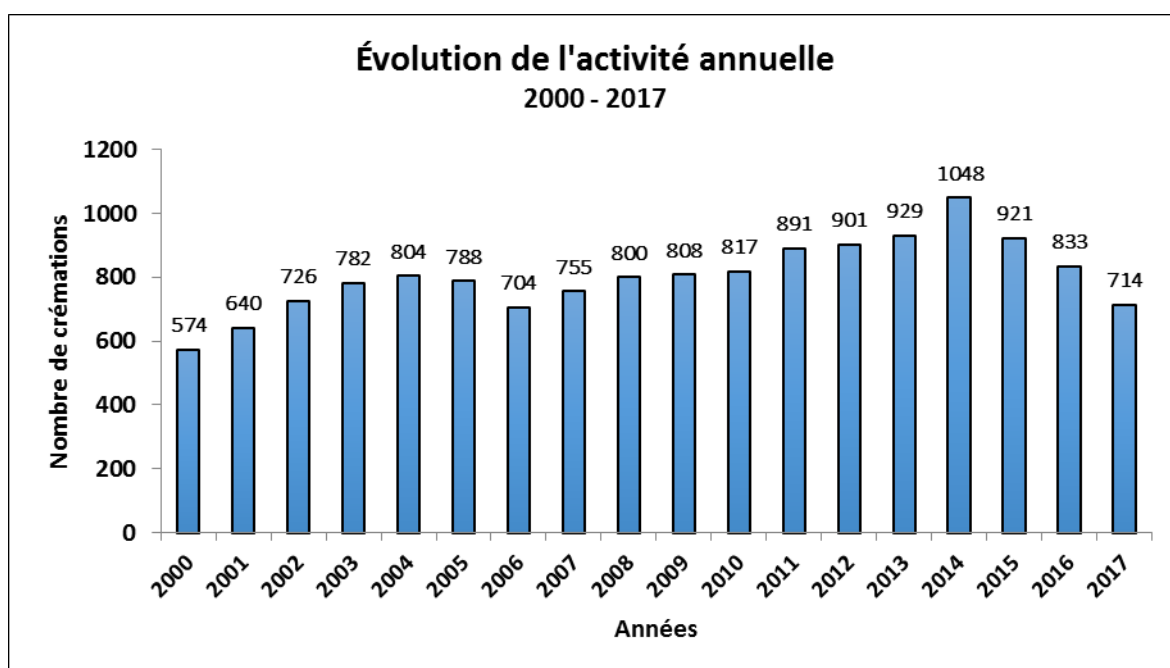
L'exploitation du système de réservation EPOC a permis de procéder aux analyses suivantes :

#### 3.2.1. Evolution du nombre annuel de crémations

Le nombre de crémations réalisées au cours de l'année 2017 est de 691. La diminution de l'activité (-22,5%) s'explique par l'arrêt durant plusieurs semaines du crématorium entre les mois d'octobre et décembre pour travaux (installation du nouvel équipement de crémation, installation de la ligne de filtration, travaux d'aménagement du hall d'accueil, etc.).

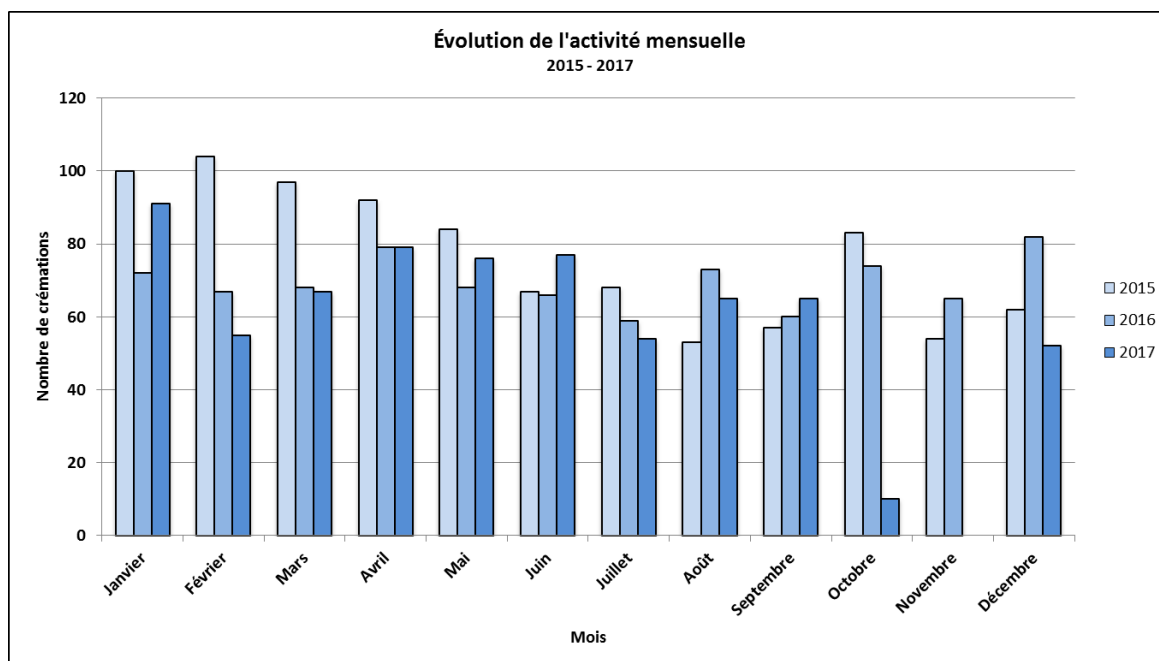
Activité annuelle (Hors pièces anatomiques)		
Années	Nombre de crémations	Évolution
1995	448	-
1996	527	17,6%
1997	529	0,4%
1998	557	5,3%
1999	596	7,0%
2000	574	-3,7%
2001	640	11,5%
2002	726	13,4%
2003	782	7,7%
2004	804	2,8%
2005	788	-2,0%
2006	704	-10,7%
2007	755	7,2%
2008	800	6,0%
2009	808	1,0%
2010	817	1,1%
2011	891	9,1%
2012	901	1,1%
2013	929	3,1%
2014	1048	12,8%
2015	921	-12,1%
2016	833	-9,6%
2017	714	-22,5%

Répartition par types de crémation	
Prestations	2017
Adultes	679
Enfants de moins d'un an	10
<i>Sous-total</i>	689
Exhumations de moins de 5 ans	0
Exhumations de plus de 5 ans	2
<i>Sous-total</i>	691
Pièces anatomiques	23
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>



## 3.2.2. Évolution mensuelle de nombre de crémations

Activité mensuelle (Hors pièces anatomiques)						
Mois	2015		2016		2017	
	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul	Nombre de crémations	Cumul
Janvier	100	100	72	72	91	91
Février	104	204	67	139	55	146
Mars	97	301	68	207	67	213
Avril	92	393	79	286	79	292
Mai	84	477	68	354	76	368
Juin	67	544	66	420	77	445
Juillet	68	612	59	479	54	499
Août	53	665	73	552	65	564
Septembre	57	722	60	612	65	629
Octobre	83	805	74	686	10	639
Novembre	54	859	65	751	0	639
Décembre	62	921	82	833	52	691
<b>TOTAL</b>	<b>921</b>		<b>833</b>		<b>691</b>	



L'histogramme ci-dessus montre bien que le programme de travaux contractuel a fortement impacté l'activité du crématorium entre Octobre et Décembre 2017.

## 3.2.3. Répartition des crémations par sexe

Répartition de l'activité selon la civilité				
Mois	Adultes		Enfants	Exhumations
	Hommes	Femmes		
Janvier	51	40	0	0
Février	25	29	0	1
Mars	47	19	0	1
Avril	48	30	1	0
Mai	51	25	0	0
Juin	46	30	1	0
Juillet	30	19	5	0
Août	34	30	1	0
Septembre	28	35	2	0
Octobre	5	5	0	0
Novembre	0	0	0	0
Décembre	37	15	0	0
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>277</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
	<b>679</b>			
Proportions	<b>59,2%</b>	<b>40,8%</b>		
	<b>100,0%</b>			

Évolution du taux de crémation selon la civilité			
Civilité	2015	2016	2017
Homme	56%	56%	59%
Femme	44%	44%	41%

## 3.2.4. La répartition des défunts par tranche d'âge

Répartition mensuelle de l'activité par tranche d'âge (Hors exhumations et pièces anatomiques)							
Mois	A < 20	20 ≤ A < 40	40 ≤ A < 60	60 ≤ A < 80	80 ≤ A < 90	90 ≤ A	TOTAL
Janvier	0	2	11	31	30	17	91
Février	0	1	6	20	17	10	54
Mars	0	3	9	27	21	6	66
Avril	1	1	6	39	19	13	79
Mai	0	2	11	38	16	9	76
Juin	4	1	12	30	22	8	77
Juillet	5	0	9	20	12	8	54
Août	1	0	8	29	20	7	65
Septembre	3	3	9	29	16	5	65
Octobre	0	0	1	6	2	1	10
Novembre	0	0	0	0	0	0	0
Décembre	0	0	4	26	18	4	52
<b>TOTAL 2017</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>86</b>	<b>295</b>	<b>193</b>	<b>88</b>	<b>689</b>
TOTAL 2016	7	10	124	358	230	99	828
<b>Évolution</b>	<b>100,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>-30,6%</b>	<b>-17,6%</b>	<b>-16,1%</b>	<b>-11,1%</b>	<b>-16,8%</b>

L'âge des défunts admis au crématorium de Beauvais se situe en moyenne entre 60 et 90 ans, ce qui est stable par rapport aux années précédentes.

### 3.2.5. Les délais de crémation des défunts

On remarque la forte baisse de la prise charge des défunts sous 3 jours, 6,1% en 2017 contre 34,5% en 2016 ce qui marque un arrêt par rapport à l'année passée.

Répartition des crémations suivant le délai de prise en charge des défunts (Hors exhumations et pièces anatomiques)				
Prise en charge	Nombre de défunts	2017	2016	2015
0 à 3 jours	42	6,1%	34,5%	11,0%
4 à 6 jours	433	62,8%	59,5%	78,1%
7 à 10 jours	199	28,9%	5,8%	9,8%
Plus de 10 jours	15	2,2%	0,1%	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 3.2.6. Origine géographique des crémations par lieu de décès

Les communes de décès ayant apporté plus de cinq crémations en 2017 totalisent une contribution de 564 crémations, soit 81,9% du total annuel.

Répartition des crémations selon la commune de décès (Hors exhumations et pièces anatomiques)			
Communes	Nombre de défunts	2017	2016
Beauvais	220	31,9%	29,8%
Amiens	30	4,4%	5,3%
Creil	67	9,7%	8,2%
Clermont	34	4,9%	5,2%
Cires-lès-Mello	12	1,7%	1,4%
Senlis	33	4,8%	4,6%
Rouen	9	1,3%	0,8%
Gouvieux	7	1,0%	1,4%
Gisors	17	2,5%	1,7%
Paris	11	1,6%	0,8%
Nogent-sur-Oise	8	1,2%	1,2%
Labryère	17	2,5%	2,9%
Gournay-en-Bray	13	1,9%	1,2%
Breteuil	8	1,2%	0,0%
Gouvieux	7	1,0%	0,0%
Noyon	7	1,0%	0,0%
Chantilly	7	1,0%	1,1%
Chaumont-en-Vexin	17	2,5%	1,6%
Compiègne	13	1,9%	2,8%
Bresles	6	0,9%	0,0%
Crèvecœur-le-Grand	8	1,2%	2,7%
Grandvilliers	8	1,2%	1,2%
Liancourt	5	0,7%	1,1%
Autres communes (149)	125	18,1%	24,9%
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>	<b>82%</b>	<b>75%</b>

### 3.2.7. Origine des défunts par lieu de domicile

Ci-dessous est présentée l'activité du crématorium par lieu de domicile du défunt pour les communes ayant apporté plus de cinq crémations. Ces communes représentent 58,3% des crémations.

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (Hors exhumations et pièces anatomiques)			
Communes	Nombre de défunts	2017	2016
Beauvais	114	16,5%	17,0%
Creil	34	4,9%	3,7%
Clermont	30	4,4%	4,8%
Nogent sur Oise	26	3,8%	3,0%
Gournay en Bray	25	3,6%	1,3%
Liancourt	16	2,3%	2,3%
Bresles	15	2,2%	0,0%
Chaumont en Vexin	15	2,2%	1,6%
Grandvilliers	12	1,7%	1,8%
Grandvilliers	12	1,7%	0,0%
Mouy	12	1,7%	1,1%
Montataire	9	1,3%	1,9%
Breteuil	9	1,3%	1,3%
Gisors	9	1,3%	0,0%
Paris	8	1,2%	0,0%
Verneuil en Halatte	8	1,2%	0,0%
Senlis	7	1,0%	0,6%
Chantilly	6	0,9%	1,6%
Crevecœur le Grand	6	0,9%	1,9%
Laigneville	6	0,9%	0,0%
Villers Saint Paul	5	0,7%	1,8%
Gouvieux	5	0,7%	1,1%
Allonne	2	0,3%	0,5%
Troissereux	6	0,9%	0,0%
Tricot	5	0,7%	0,0%
<i>Autres communes (270)</i>	287	41,7%	52,5%
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>

### **3.3. AUTRES INDICATEURS DE QUALITE**

#### **3.3.1. Comité d'éthique**

Sur l'initiative de la Ville de Beauvais, un comité d'éthique peut être mis en place. Sa composition est constituée de représentants de l'autorité délégante, du délégataire, et de personnalités extérieures (cultes, associations philosophiques, crématises, entreprises de pompes funèbres, spécialistes concernant le deuil, etc.).

Ce comité est consultatif et a pour but de veiller au code de déontologie et d'éthique de la profession, aux aspects qualitatifs et de suggérer toutes mesures susceptibles d'apporter des améliorations dans la qualité du service.

#### **3.3.2. Le Temps de mémoire**

Pour cause de travaux, il n'y a pas eu de temps de mémoire en 2017.

#### **3.3.3. Registre d'appréciation du service**

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

Il convient de préciser que ce registre est utilisé comme un registre du souvenir sur lequel sont laissés des messages de sympathie destinés aux défunts et familles. Les familles expriment le plus souvent directement auprès du personnel du crématorium leur satisfaction pour l'accueil, l'organisation et le déroulement du dernier hommage rendu au défunt.

Les familles ont également la possibilité, si elles le souhaitent, de faire part de leurs remarques et avis sur le crématorium à l'aide d'un questionnaire d'enquête de satisfaction. Vous trouverez en annexe 1 la synthèse de ces questionnaires renseignés par les usagers du crématorium au cours de l'année 2017.

#### **3.3.4. La communication relative au crématorium**

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.



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

Un nouveau contrat de Délégation de Service Public, pour une durée de 10 ans, a commencé à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2017.

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

Les crémations sont réalisées, à l'exception des dimanches et jours fériés, aux jours et plages horaires suivants :

**Du lundi au vendredi**  
de 8h30 heures à 17 heures,  
**le samedi**  
de 8h30 heures à 16h30 heures.

**4.2.2. Les moyens en personnel**

Deux personnes à temps plein, Madame FLAMENT, responsable du crématorium et Monsieur MARECHAL, agent de crématorium titulaire ainsi que du personnels suppléants représentant l'équivalent de 0,5 temps plein concourent à la tenue du crématorium pour :

- l'accueil des familles ;
- la réalisation de cérémonie de recueillement ;
- l'accueil des entreprises de pompes funèbres mandatées par les familles ;
- la réalisation des crémations ;
- l'entretien des installations.
- la tenue du planning de crémation et accueil téléphonique ;
- la gestion administrative de l'activité (facturation client, fournisseurs, etc.)

L'encadrement du crématorium est assuré par M. Patrice TALAZAC, directeur du secteur opérationnel de Chantilly.

**La formation**

Pour l'exécution des missions qui leur sont confiées, les agents du crématorium ont bénéficié d'une formation concernant les points suivants :

- la législation sur la crémation et ses évolutions concernant le traitement des pièces anatomiques notamment,
- les procédures internes d'OGF en matière de gestion des crématoriums,
- les vérifications administratives des dossiers de crémation,
- l'accueil des familles, la remise de l'urne et la dispersion des cendres,
- les rappels théoriques et pratiques liés à la technologie des fours de crémation (cycles de crémation, régulation des fours, techniques d'entretien et de dépannage, consignes de sécurité),
- la gestion des éventuelles pannes en présence d'une famille,
- les consignes d'hygiène et de sécurité,
- la protection incendie,
- l'habilitation électrique H0B0 pour personnel non électricien.

### La sécurité

Début 2010, un dispositif de protection du travailleur isolé a été déployé au crématorium. Au moindre malaise ou chute du personnel affecté à la conduite de l'équipement de crémation, un boîtier téléphonique met en contact l'opérateur avec un centre d'appel, qui fait intervenir les secours en cas de nécessité.

#### 4.2.3. Elimination des déchets métalliques

La collecte et l'élimination des déchets métalliques issus des crémations ont été effectuées par la société Remondis jusqu'en mai 2017. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2017, c'est la société OrthoMetals qui assure cette prestation.

La rétribution issue du recyclage de ces déchets est reversée intégralement à La Fondation de France – Fondation OGF qui a principalement pour objet de soutenir des projets d'intérêt général relatifs à la mort, aux obsèques et au deuil en France ; notamment dans les domaines de l'accompagnement, de la fin de vie et de l'aide aux endeuillés.

#### 4.3. LE COMPTE RENDU FINANCIER

##### 4.3.1. Les tarifs des prestations du service public

Les tarifs pratiqués au 1<sup>er</sup> juillet en 2017 sont les suivants :

N° prix	Prestation facturée	Tarifs au 1 <sup>er</sup> juillet 2017		
		Tarifs H.T.	T.V.A. 20,00%	Tarifs T.T.C.
<b>I – CRÉMATORIUM</b>				
1a	Crémation d'un cercueil adulte	555,00 €	111,00 €	666,00 €
1b	Crémation d'un cercueil enfant entre 1 et 12 ans	277,50 €	55,50 €	333,00 €
1c	Crémation d'un cercueil enfant de moins de 1 an	138,75 €	27,75 €	166,50 €
2a	Crémation d'un cercueil après exhumation à la demande des familles dans un délai de moins de 5 ans depuis l'inhumation	555,00 €	111,00 €	666,00 €
2b	Crémation d'un cercueil après exhumation à la demande des familles dans un délai de 5 ans et plus depuis l'inhumation	277,50 €	55,50 €	333,00 €
3a	Cérémonies d'une durée supérieure à 30 minutes	115,00 €	23,00 €	138,00 €
3b	Mises à disposition de la salle de cérémonie hors crémation (limité à 1 heure)	125,00 €	25,00 €	150,00 €
3c	Mises à disposition de la salle de convivialité (par heure)	100,00 €	20,00 €	120,00 €
4a	Nombre de crémations de pièces anatomiques de 100 L ou 30 Kgs max.	277,50 €	55,50 €	333,00 €
4b	Nombre de crémations de pièces anatomiques de 200 L ou 60 Kgs max.	555,00 €	111,00 €	666,00 €
<b>II – JARDIN DU SOUVENIR</b>				
5a	Dispersion des cendres au jardin du souvenir	50,00 €	10,00 €	60,00 €
5b	Dépôt provisoire de l'urne au crématorium (par mois après le 1er mois)	23,00 €	4,60 €	27,60 €
5c	Plaque mémoire ou gravure sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	150,00 €	30,00 €	180,00 €
5d	Renouvellement de l'emplacement de plaque sur le mur de la mémoire - Concession de 10 ans	150,00 €	30,00 €	180,00 €

##### 4.3.2. La révision des tarifs

Conformément à la convention pour la délégation de service public concernant la construction et la gestion du crématorium de Beauvais, les tarifs ont été actualisés le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

**ANNEXE 1**

**Résultats des enquêtes de satisfaction**

## 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 2017	T2 2017	T3 2017	T4 2017	CUMUL 2017	Rappel 2016	Evolution (2017 /2016)
Nombre de questionnaires	16	19	19	8	62	82	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	68,8%	89,5%	88,9%	87,5%	83,6%	86,1%	▶
L'accueil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	▶
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)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,3%	▲

**ANNEXE 2**

**Attestation du Commissaire aux comptes relative au  
compte d'exploitation du crématorium de Beauvais**