

# SYNTHESE DU RAPPORT D'ACTIVITE 2022

- **Nature et date de prise d'effet du contrat**

<b>DATE</b>	Au 1 <sup>er</sup> février 2015 8 mai 2015	9 mai 2015 au 31 décembre 2017
<b>DELEGATAIRE</b>	OGF	Crématorium de l'agglomération Nantaise (CAN)

Autorité Délégante : **Nantes Métropole**

Délégataire : société OGF (société mère). OGF a créé une filiale dédiée à cette Délégation de Service Publique : CREMATORIUMS DE L'AGGLOMERATION NANTAISE (CAN)

- **Compte d'exploitation simplifié**

en € courant HT	NANTES 2022	ST JEAN DE BOISEAU 2022	Consolidé 2022
<b>Recettes</b>	<b>1 196 905 €</b>	<b>525 628 €</b>	<b>1 722 533 €</b>
<b>Dépenses</b>	<b>578 673 €</b>	<b>819 141 €</b>	<b>1 397 814 €</b>
<b>Résultat brut</b>	<b>618 232 €</b>	<b>-293 513 €</b>	<b>324 719 €</b>
Redevance fixe	225 206 €	10 724 €	235 930 €
Redevance variable	23 938 €	10 513 €	34 451 €
50 % différentiel entre le résultat d'exploitation constaté et le résultat d'exploitation prévisionnel	42 319 €	0 €	42 319 €
IS	81 692 €	0 €	81 692 €
<b>Résultat net</b>	<b>245 076 €</b>	<b>-314 750 €</b>	<b>-69 673 €</b>

- **Faits marquants de l'exercice**

- Deux audits ont été effectués en 2022 :
  - L'audit interne du groupe OGF au crématorium de Saint-Jean de Boiseau, le 16 juin 2022, pour contrôle de toutes les procédures internes complémentaires aux obligations légales. Le résultat souligne la qualité d'accueil et le respect des familles.
  - La certification ISO 14001 (Nouvelle norme de système de Management de l'environnement) concrétisé début 2023 après de nombreuses journées de préparation tout au long de l'année 2022. Cela a pour vocation de déterminer ses impacts environnementaux et accroître sa politique environnementale.

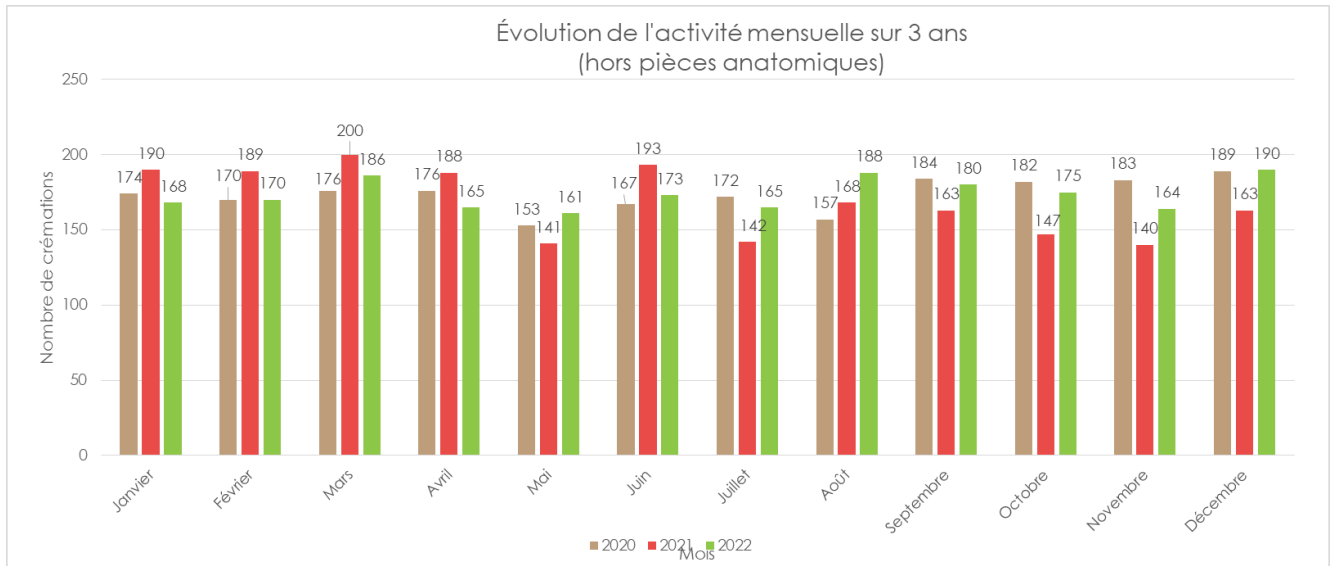
• Statistiques d'activité

Années	Nombre de crémations à Nantes	Nombre de crémations à Saint-Jean-de-Boiseau	Nombre de crémations à Saint-Nazaire	Nombre de crémations à Château- Thébaud (Indicatif)	Nombre de crémations en Loire Atlantique
2007	2 299		998		3 297
2008	2 236		1 047		3 283
2009	2 252		1 166		3 481
2010	2 341		1 189		3 530
2011	2 272		1 256		3 528
2012	2 414		1 164		3 578
2013	2 507		1 369		3 876
2014	2 480		1 458		3 938
2015	2 625		1 844	-	4 324
2016	2 359		1 903	234	4 496
2017	2 247		1 774	1 106	5 127
2018	2 167		1 622	1 437	5 226
2019	2 217	150	1 865	1 472	5 704
2020	2 213	766	1 783	1 322	6 084
2021	2 127	885	1 935	1 389	6 222
2022	2 210	948	2 121	1 581	6 860

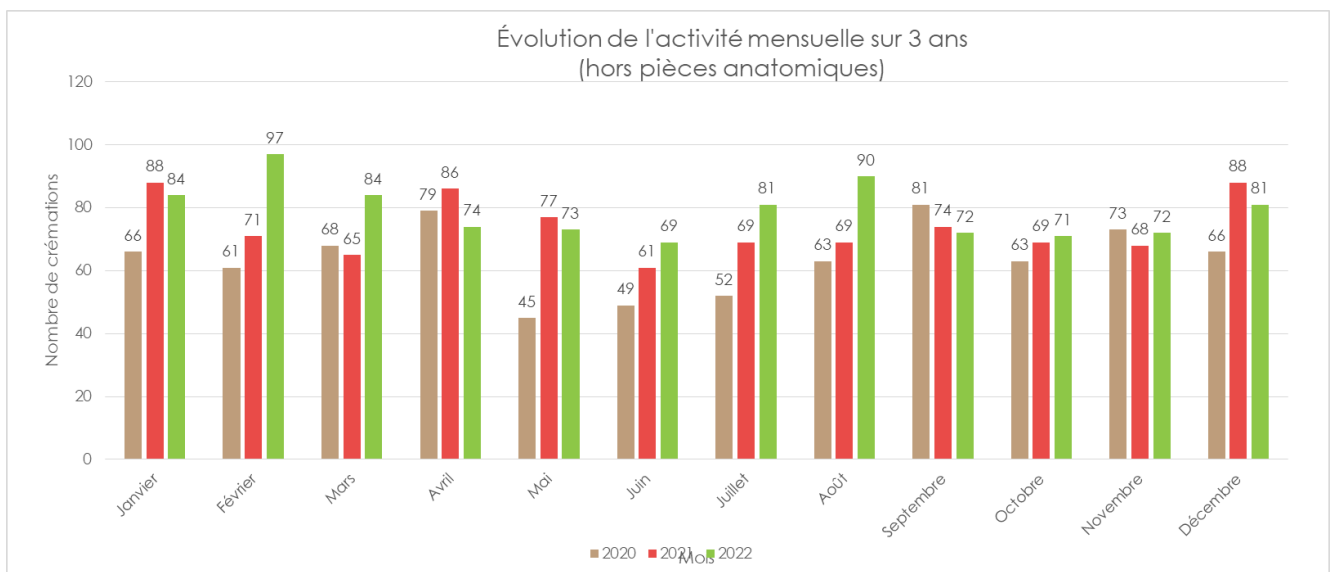
Répartition par types de crémation	
Prestations	2022
Adultes	2 937
Enfants de moins d'un an	33
Enfants entre 1 et 12 ans	2
Crémations de personnes aux ressources insuffisantes	5
<b>Sous-total</b>	<b>2 977</b>
Exhumations	56
<b>Sous-total</b>	<b>3 033</b>
Pièces anatomiques	125
<b>TOTAL</b>	<b>3 158</b>

- **Activité mensuelle**

**Evolution mensuelle – Nantes Cimetière parc**



**Evolution mensuelle – Saint Jean de Boiseau – Les landes de la Prunière**



- Origine géographique des crémations
  - Par département de domicile des défunts

#### Nantes – cimetière Parc

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (départements) (Hors exhumations et pièces anatomiques)				
Départements	Nombre de défunts	2020	2021	2022
Loire-Atlantique (44)	1959	95.2%	95.6%	95.8%
Maine-et-Loire (49)	24	1.0%	0.7%	1.2%
Vendée (85)	22	1.5%	1.5%	1.1%
Ile-et-Vilaine (35)	3	0.4%	0.1%	0.1%
Autres départements	36	1.8%	2.1%	1.8%
<b>TOTAL</b>	<b>2044</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### Saint Jean de Boiseau – Les landes de la Prunière

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (départements) (Hors exhumations et pièces anatomiques)				
Départements	Nombre de défunts	2020	2021	2022
Loire-Atlantique (44)	865	95.4%	90.6%	92.7%
Vendée (85)	51	1.4%	1.4%	5.5%
Maine-et-Loire (49)	3	0.5%	0.6%	0.3%
Ile-et-Vilaine (35)	1	0.4%	0.2%	0.1%
Autres départements	13	2.2%	1.5%	1.4%
<b>TOTAL</b>	<b>933</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- Par ville de domicile des défunts

#### Nantes – Cimetière parc

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (Communes) (Hors exhumations et pièces anatomiques)				
Communes	Nombre de défunts	2020	2021	2022
Nantes	901	43.1%	53.1%	44.1%
Nantes Métropole (Hors Nantes)	356	28.1%	38.2%	17.4%
Saint-Nazaire	5	0.1%	0.5%	0.2%
Autres communes	782	28.6%	40.6%	38.3%
<b>TOTAL</b>	<b>2044</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### Saint Jean de Boiseau – Les landes de la Prunière

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (Communes) (Hors exhumations et pièces anatomiques)				
Communes	Nombre de défunts	2020	2021	2022
Nantes Métropole (Hors St Jean de Boiseau)	450	43.9%	51.1%	48.2%
Saint Jean de Boiseau	28	3.3%	2.5%	3.0%
Saint-Nazaire	4	0.9%	0.3%	0.4%
Autres communes	451	51.9%	46.0%	48.3%
<b>TOTAL</b>	<b>933</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- **journée temps de mémoire**

Les temps de mémoire ont eu lieu :

- Le 12 novembre 2022 au crématorium du Cimetière Parc – Une centaine de personnes étaient réunies pour rendre hommage à leurs proches
- Le 19 novembre 2022 au crématorium de Saint Jean de Boiseau – Environ quatre-vingt personnes étaient présentes

- **Indicateurs de qualité**

Les enquêtes de satisfaction réalisées au crématorium mentionnent la qualité de l'accueil, des cérémonies et des locaux. Les questionnaires mis en place au crématorium de Nantes sont traités par le cabinet d'études spécialiste en relation clients : INIT. Les taux de retour sont encore très bas.

### Nantes Cimetière Parc

#### Synthèse des résultats

Niveau	Evolution (+/- 5 points)						
	▶ Stable	▲ Hausse	▼ Baisse				
Excellent	≥ 95%						
Très bon	de 90% à 94,9%						
Bon	de 85% à 89,9%						
Moyen	de 80% à 84,9%						
Mauvais	< 80%						
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	CUMUL 2022	Rappel 2021	Evolution (2022 /2021)
Nombre de questionnaires	8	13	6	7	34	29	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	97,1%	96,6%	▶
L'accueil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,6%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,6%	▶
Le confort des locaux	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,6%	▶
L'hommage lors de la remise des cendres	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,5%	96,3%	▶
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	-	100,0%	-	-	100,0%	100,0%	▶

### Saint Jean de Boiseau – Les landes de la Prunière

#### Synthèse des résultats

Niveau	Evolution (+/- 5 points)						
	▶ Stable	▲ Hausse	▼ Baisse				
Excellent	≥ 95%						
Très bon	de 90% à 94,9%						
Bon	de 85% à 89,9%						
Moyen	de 80% à 84,9%						
Mauvais	< 80%						
	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	CUMUL 2022	Rappel 2021	Evolution (2022 /2021)
Nombre de questionnaires	18	22	15	14	69	55	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,1%	▶
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%	92,9%	98,5%	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%	100,0%	▶