

AGGLOMERATION NANTAISE

NOTE DE SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Nature et date de prise d'effet du contrat

DATE	1 ^{er} février au 8 mai 2015	9 mai 2015 au 31 décembre 2017
Délégataire	OGF	CAN

Autorité Délégante : **Nantes Métropole**

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

Compte d'exploitation simplifié

en € courant HT	2018	2019 Nantes	2019 St Jean de Boiseau	2019 consolidé
Recettes	1 111 569	1 180 371	83 005	1 263 375
Dépenses	557 524	570 497	189 166	759 663

Résultat brut	554 046	607 873	-106 161	501 712
Redevance fixe	213 234	220 889	2 500	223 389
Redevance variable	22 231	23 607	1 660	25 268
50 % différentiel entre résultat exploitation constaté et résultat exploitation prévisionnel	-	92 628	0	92 628
IS	89 203	75 810	0	75 810
Résultat net	229 378	194 940	-110 321	84 619

Fait marquant de l'exercice

Inauguration du crématorium de Saint Jean de Boiseau le 30 août 2019 et première crémation réalisée le 11 octobre 2019.

Statistiques d'activité

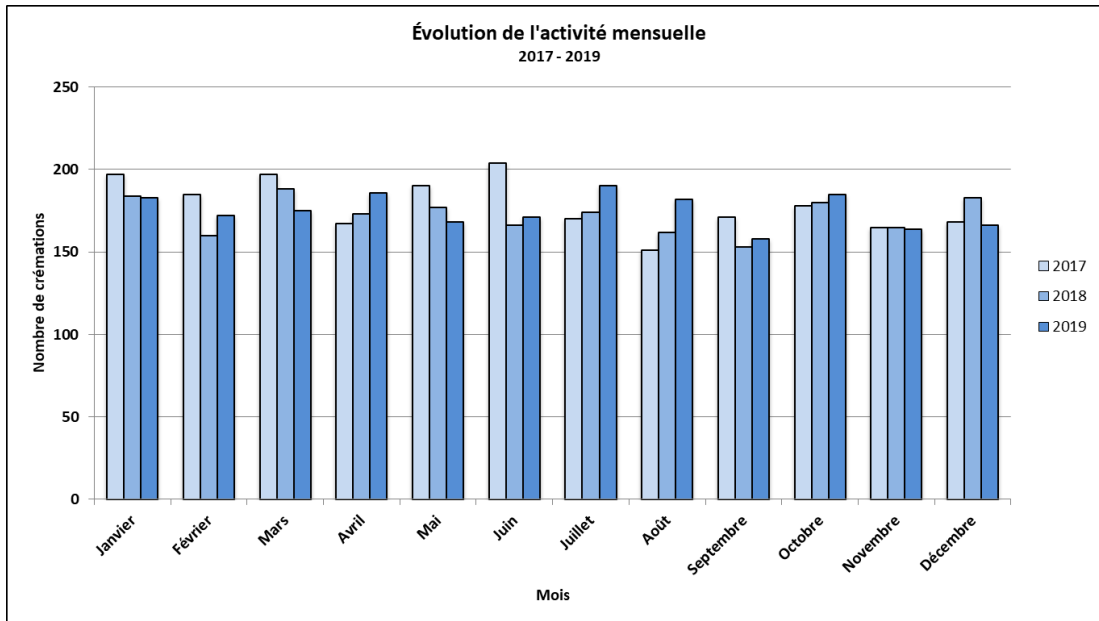
Activité annuelle				
Années	Nantes	St Jean de Boiseau	Consolidé	Évolution
2002	2117	-	2117	-
2003	2188	-	2188	-
2004	2105	-	2105	-3.8%
2005	2180	-	2180	3.6%
2006	2214	-	2214	1.6%
2007	2299	-	2299	3.8%
2008	2236	-	2236	-2.7%
2009	2252	-	2252	0.7%
2010	2341	-	2341	4.0%
2011	2272	-	2272	-2.9%
2012	2414	-	2414	6.3%
2013	2507	-	2507	3.9%
2014	2480	-	2480	-1.1%
2015	2625	-	2625	5.8%
2016	2359	-	2359	-10.1%
2017	2247	-	2247	-4.7%
2018	2162	-	2162	-3.8%
2019	2217	150	2367	9.5%

Répartition par types de crémation	
Prestations	2019
Adultes	2121
Enfants de moins d'un an	25
Enfants entre 1 et 12 ans	0
Crémations indigents	2
Sous-total	2148
Exhumations	102
Sous-total	2250
Pièces anatomiques	117
TOTAL	2367

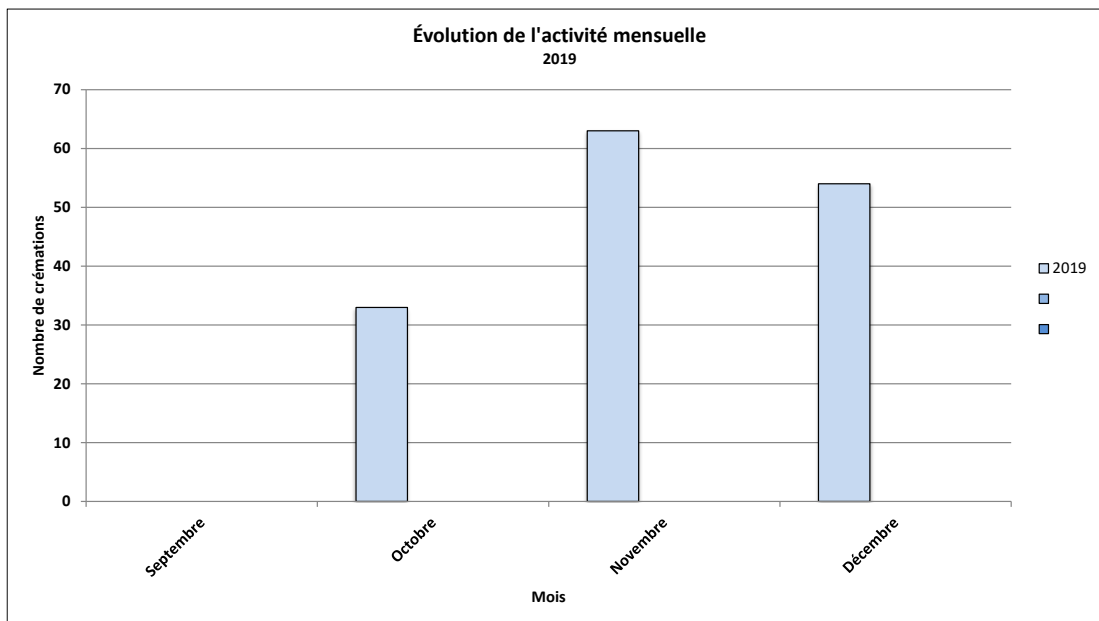
AGGLOMERATION NANTAISE

Activité mensuelle

Nantes Nord



Saint Jean de Boiseau



AGGLOMERATION NANTAISE

Origine géographique des crémations

Par département de domicile des défunts

Nantes Nord

Répartition des crémations selon le lieu de décès des défunts (départements) (Hors exhumations et pièces anatomiques)				
Départements	Nombre de défunts	2017	2018	2019
Loire-Atlantique (44)	1908	95.2%	94.9%	95.3%
Vendée (85)	34	1.7%	1.7%	1.7%
Maine-et-Loire (49)	14	1.0%	0.8%	0.7%
Ille-et-Vilaine (35)	18	0.6%	1.0%	0.9%
Autres départements	28	1.4%	1.6%	1.4%
TOTAL	2002	100%	100%	100%

Saint Jean de Boiseau

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (départements)		
Départements	Nombre de défunts	2019
Loire-Atlantique (44)	138	94.5%
Vendée (85)	7	4.8%
Maine-et-Loire (49)		0.0%
Ille-et-Vilaine (35)		0.0%
Autres départements	1	0.7%
TOTAL	146	100%

Par ville de domicile des défunts

Nantes Nord

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (Communes) (Hors exhumations et pièces anatomiques)				
Communes	Nombre de défunts	2017	2018	2019
Nantes	811	39.8%	41.0%	40.5%
Nantes Métropole (Hors Nantes)	622	28.2%	30.0%	31.1%
Saint-Nazaire	5	0.3%	0.5%	0.2%
Autres communes	564	31.7%	28.4%	28.2%
TOTAL	2002	100%	100%	100%

Saint Jean de Boiseau

Répartition des crémations selon le domicile des défunts (Communes)		
Communes	Nombre de défunts	2019
Nantes Métropole (Hors St Jean de Boiseau)	50	34.2%
Saint Jean de Boiseau	4	2.7%
Saint-Nazaire	4	2.7%
Autres communes	88	60.3%
TOTAL	146	100%

Journée Temps de Mémoire

La journée du Temps de Mémoire a été réalisée au crématorium le 16/11/2019 à Nantes Nord.

Plus d'une centaine de personnes était présente.

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. Travaillant depuis plusieurs années avec INIT sur la satisfaction des familles lors de l'organisation d'obsèques, OGF a décidé d'externaliser cette démarche afin de produire régulièrement, en toute transparence et indépendance, des restitutions claires et lisibles rapidement. (Déploiement en cours pour le site de Saint Jean de Boiseau).

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 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	CUMUL 2019	Rappel 2018	Evolution (2019 /2018)
Nombre de questionnaires	17	9	13	7	46	39	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	100,0%	100,0%	92,3%	85,7%	95,6%	97,4%	▶
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%	97,4%	▶
Le confort des locaux	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,4%	▶
L'hommage lors de la remise des cendres	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	97,6%	97,3%	▶
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%	▶