

ANNEXES : Questionnaire et tri à plat

REPONSES AU QUESTIONNAIRE CIMETIERE MAIRIE

(CHIFFRES REPRESENTATIFS COMMUNES)

Données descriptives

1. Quelle est votre titre précis au sein de la mairie ? (Q ouverte à recoder)

Maire	10%
Maire adjoint.....	3%
secrétaire de Mairie.....	53%
poste spécifique lié au cimetière	1%
agent administratif lié au cimetière et à d'autres fonctions.....	2%
agent administratif de l'état civil.....	2%
autre	29%

2. Combien y a-t-il d'habitants dans votre commune ?

Moyenne..... 1.668

3. Combien y a-t-il de décès en moyenne par an dans la commune ?

Moyenne.....20

4. Combien y a-t-il d'inhumations en moyenne par an dans la commune ?

Moyenne..... 15

5. Combien y a-t-il de crémations en moyenne par an dans la commune ?

Moyenne..... 8*

* sur-représentation due au fait que les communes disposant d'un crématorium ont pu donner des chiffres ne concernant pas que leur seule population résidente.

6. Combien y a-t-il de cimetières dans la commune ?

moyenne.....	1,19
1	84%
2	13%
3	3%
4 à 6	0%
7 et plus.....	0%

7. Combien y a-t-il de places de sépulture "occupées" dans la commune ?

Moyenne..... 841

8. Combien y a-t-il de places de sépulture "libres" dans la commune ?

Moyenne..... 103

Pour chacun des cimetières de la commune, pouvez-vous me préciser les renseignements suivants

(Cimetière 1 à n)

9. Le cimetière est-il implanté... ?

En centre ville ?	42%
En périphérie ?	44%
A l'extérieur de la ville ?	14%

10. Est-il desservi par un réseau de transport en commun ?

Oui	13%
Non	87%

11. Y a-t-il un columbarium dans le cimetière ?

Oui	25%
Non	75%

12. Si non pourquoi ?

Il n'y a pas ou pas assez de demande	75%
Il n'y a pas ou pas assez de place dans le cimetière	7%

Trop coûteux à réaliser.....	13%
Trop complexe à réaliser sur le plan technique.....	1%
La municipalité n'y a pas pensé	8%
Il y en a déjà dans d'autres cimetières de la commune.....	3%
NSP	14%

13. Y a-t-il un emplacement pour sépultures cinéraires dans le cimetière ?

Oui.....	18%
Non.....	82%

14. Si non pourquoi ?

Il n'y a pas ou pas assez de demande	75%
Il n'y a pas ou pas assez de place dans le cimetière	5%
Trop coûteux à réaliser.....	3%
Trop complexe à réaliser sur le plan technique.....	0%
La municipalité n'y a pas pensé	6%
Il y en a déjà dans d'autres cimetières de la commune.....	1%
NSP	18%

15. Y a-t-il un jardin du souvenir dans le cimetière ?

Oui.....	16%
Non.....	84%

(Si non)

16. pourquoi ?

Il n'y a pas ou pas assez de demande	76%
Il n'y a pas ou pas assez de place dans le cimetière	6%
Trop coûteux à réaliser.....	2%
Trop complexe à réaliser sur le plan technique.....	0%
La municipalité n'y a pas pensé	4%

Il y en a déjà dans d'autres cimetières de la commune.....1%
 NSP.....18%

17. Le cimetière est-il arboré ?

Oui.....51%
 Non.....49%

18. Le cimetière est-il peloucé ?

Oui.....51%
 Non.....49%

19. Le cimetière est-il fleuri (en dehors des tombes) ?

Oui.....25%
 Non.....75%

20. Le cimetière est-il correctement pourvu en points d'eau, arrosoirs, poubelles etc. ?

Oui.....97%
 Non.....3%

21. Existe-t-il dans le cimetière des contraintes techniques spécifiques aux inhumations (cercueil étanches par exemple) ?

Oui.....6%
 Non.....94%

22. Le cimetière impose-t-il des normes concernant la hauteur maximum des stèles ?

Oui.....8%

Non.....92%

23. Le cimetière est-il classé ou comporte-t-il des monuments classés ?

Oui.....5%

Non.....95%

24. Y a-t-il eu des actes de malveillance commis dans l'enceinte du cimetière dans les 5 dernières années ?

Oui.....18%

Non.....82%

I. Fin de la partie spécifique à chaque cimetière

25. La commune dispose t-elle d'un crématorium ?

Oui..... 1% (0,57%)

Non.....%

(Si non)

26. A quelle distance de la ville se trouve le plus proche crématorium ?

Moyenne.....47 km

27. Existe-t-il une régie municipale de Pompes Funèbres ?

Oui.....4%
 Non.....96%

28. Existe-t-il une Société d'économie mixte (SEM) de Pompes Funèbres ?

Oui.....2%
 Non.....98%

29. Combien d'entreprises de pompes funèbres opèrent-elles sur la commune ?

Moyenne..... 2,4

30. Et cela représente combien de points d'accueil (boutiques) installés sur la commune même ?

Moyenne..... 0,4

31. Y a-t-il un ou plusieurs marbriers installés dans la commune ?

Oui.....13%
 Non.....87%

Gestion :

32. Avez-vous reçu une formation spécifique pour assurer la gestion administrative du cimetière ?

Oui..... 11%
Non.....89%

(Si l'interviewé n'est pas le maire et si la commune est de grande taille)

33. La gestion administrative du cimetière occupe-t-elle un poste à temps plein ?

Oui..... 19%
Non.....81%

34. Utilisez-vous un logiciel de gestion des cimetières ?

Oui..... 11%
Non.....89%

(A tous)

35. Quelle est la part des dépenses afférentes au cimetière dans le budget de la mairie ?

Moyenne.....0,9%

36. Quelle part représente le produit des concessions dans les ressources de la Mairie ?

Moyenne..... 0,5%

37. La municipalité a-t-elle déjà réfléchi aux moyens à mettre en œuvre pour tenter de réduire la charge financière que représente le cimetière pour elle ?

Oui.....4%
Non.....96%

38. Si oui, lesquels ?

(Enquêteur, ne pas citer, coder)

Réduire l'entretien du cimetière.....	6%
Faire appel à de la sous-traitance pour l'entretien	1%
Faire appel à de la sous-traitance pour l'aménagement	0%
Faire appel à de la sous-traitance pour le gardiennage	0%
Augmenter le prix des concessions.....	2%
Réduire la durée des concessions	8%
Créer de la "valeur ajoutée" en commercialisant non plus des emplacements mais des caveaux pré-installés	6%
Autre.....	25%
Oui mais ne sais pas quoi	63%

39. Si non, parmi ces pistes d'action laquelle ou lesquelles vous sembleraient intéressantes à envisager pour votre commune ?

Réduire l'entretien du cimetière.....	2%
Faire appel à de la sous-traitance pour l'entretien	1%
Faire appel à de la sous-traitance pour l'aménagement	2%
Faire appel à de la sous-traitance pour le gardiennage	1%
Augmenter le prix des concessions.....	8%
Réduire la durée des concessions	7%
Créer de la "valeur ajoutée" en commercialisant non plus des emplacements mais des caveaux pré-installés	2%
Autre ou NSP	80%

40. Qui assure en général l'entretien courant du cimetière ?

Employé communal.....	96%
bénévoles	0%
Entreprise d'entretien des espaces verts	2%
Entreprise de Pompes funèbres	0%
Autres	6%

Recode de la question ouverte 44 "Quels sont les problèmes rencontrés dans la gestion courante du cimetière ?"

aucun.....	68%
saturation, problèmes de places	2%
méconnaissance des lois et normes	1%
reprises administratives, identifications	17%
pas de gestion informatique	4%
problèmes en lien avec tout l'aspect cinéraire.....	0%
tombes dégradées, contrôle de l'entretien	3%
manque de moyens, de temps, de personnel	2%
problèmes de gestion des impératifs religieux	0%
difficultés techniques liées à l'inhumation.....	0%
problèmes d'entretien courant ou de vieillissement du cimetière	2%
problèmes concernant les réductions de corps, l'exhumation.....	0%
plans défailants, problèmes de repérage	4%
conflits et problèmes avec les Professionnels du funéraire	0%
problèmes d'accessibilité générale du cimetière	0%
problèmes de sécurité dans les cimetières	2%
Problèmes de relation avec les ou entre familles, conflits, litiges, passe droit	1%
mécontentement des visiteurs.....	0%
autres problèmes.....	3%

41. En dehors des démarches habituelles que les entreprises générales de pompes funèbres effectuent auprès de la commune lors d'un décès, avez-vous des rapports avec eux... ?

Très régulièrement	8%
Assez régulièrement.....	22%
Assez rarement	51%
Jamais	19%

42. Et comment qualifieriez-vous les rapports que la commune entretien avec eux ?

Tout à fait excellents	24%
Plutôt bons	75%
Plutôt médiocres.....	0%

Tout à fait exécrables1%

43. En dehors des démarches habituelles que les marbriers effectuent auprès de la commune lors d'un décès, avez-vous des rapports avec eux... ?

Très régulièrement7%

Assez régulièrement.....19%

Assez rarement47%

Jamais27%

44. Et comment qualifieriez-vous les rapports que la commune entretient avec eux ?

Tout à fait excellents18%

Plutôt bons81%

Plutôt médiocres.....1%

Tout à fait exécrables1%

45. Avez-vous connaissance des compétences que les entreprises générales de Pompes funèbres ont développées auprès des municipalités ?

Oui.....14%

Non.....86%

46. Si oui, lesquelles ? (ne pas citer, coder)

Conception création des équipements cinéraires9%

Gestion des équipements cinéraires15%

Aménagement, extension construction de cimetière.....4%

Accueil gardiennage de cimetières1%

Reprises administratives23%

Construction de caveaux (prééquipement), d'ossuaires16%

Entretiens des cimetières (y compris, monuments, plantation, patrimoine culturel) 7%

Installation d'équipement de mobilier urbain et d'environnement (banc, signalétique, fontaines, abris containers...)4%

Autre54%

47. Toujours si oui (Q48) et y avez-vous eu recours ?

Oui.....	37%
Non.....	63%

(Si oui Q50)

48. Globalement, en avez-vous été très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait

Très satisfait.....	43%
Plutôt satisfait.....	57%
Plutôt pas satisfait.....	0%
Pas satisfait du tout.....	0%

(A tous)

49. Avez-vous connaissance des compétences que les marbriers ont développées auprès des municipalités ?

Oui.....	5%
Non.....	95%

50. Si oui, lesquelles ? (ne pas citer, coder)

Conception création des équipements cinéraires	1%
Gestion des équipements cinéraires	0%
Aménagement, extension construction de cimetière.....	16%
Accueil gardiennage de cimetières	1%
Reprises administratives	6%
Construction de caveaux (prééquipement), d'ossuaires	17%
Entretiens des cimetières (y compris, monuments, plantation, patrimoine culturel)	34%
Installation d'équipement de mobilier urbain et d'environnement (banc, signalétique, fontaines, abris containers...)	20%
Autre.....	59%

51. Toujours si oui (Q52) Et y avez-vous eu recours ?

Oui.....70%
Non.....30%

(Si oui)

52. Globalement, en avez-vous été très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait

Très satisfait.....33%
Plutôt satisfait.....67%
Plutôt pas satisfait.....0%
Pas satisfait du tout.....0%

53. Finalement qu'attendez-vous des professionnels du funéraire ? (ouverte)

Enquêteur, bien relancer en distinguant entreprise générale et marbrier

\.....
\.....
\.....
\.....

Relation avec les familles

54. Existe-t-il une structure d'écoute des familles ?

Oui.....	3%
Non.....	97%

(Si non)

55. Qui les reçoit ?

Moi-même	59%
Une autre personne.....	18%
Indifféremment n'importe quelle personne de la mairie, y compris moi-même.....	22%

56. Avez-vous déjà reçu des récriminations concernant les cimetières de la part des administrés ?

Oui, régulièrement.....	0%
Oui, occasionnellement.....	14%
Non, rarement	22%
Non, jamais	64%

(Si oui)

57. Sur quoi portent en général ces récriminations ? (en premier, en deuxième, en troisième)

	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e
Sur l'entretien courant du cimetière.....	25%	13%	9%
Sur sa situation géographique ou sa desserte par les transports en commun.....	2%	1%	0%
Sur le prix des concessions.....	2%	2%	6%
Sur la durée des concessions.....	4%	0%	0%
Sur les critères d'attribution des concessions.....	0%	0%	6%
Sur l'accessibilité du cimetière.....	2%	5%	7%
Sur l'accessibilité des sépultures.....	5%	5%	3%
Sur la fréquentation du cimetière.....	0%	0%	0%
Sur les dégradations commises dans le cimetière.....	50%	10%	1%
Sur l'absence d'équipements (points d'eau, arrosoirs, poubelles, bancs).....	2%	2%	10%
Sur l'absence d'installations liées à la crémation (crématorium, colombarium, jardin du souvenir...)	0%	4%	0%
Sur l'absence de chambre funéraire.....	0%	0%	0%
Autre.....	6%	23%	3%
NSP (en 1 ^{er}) ou rien d'autre (en 2 ^{ème} et/ou en 3 ^{ème}).....	2%	36%	55%

Recode de la question ouverte 61 "Quelles sont les nouvelles demandes des familles auxquelles vous êtes confronté ?"

aucune.....	61%
droit au choix (du cimetière, de la place).....	2%
évolution sociétales.....	21%
réservation de concession à l'avance.....	2%
amélioration du cimetière pour les visiteurs.....	5%
création de cimetières.....	3%
exhumation transferts de corps.....	0%
plus de caveaux (grands).....	1%
assistance post décès.....	0%
monuments funéraires plus modernes.....	0%
concessions plus longues.....	0%
carrés confessionnels.....	0%
inhumation d'animaux.....	0%
entretien des tombes par la mairie.....	0%
récupérations tombes ou places anciennes.....	1%
autres nouvelles demandes.....	4%

58. Globalement, les familles vous semblent-elles satisfaites quant aux prestations de la mairie en matière de cimetière ?

Totalement satisfaites	57%
Plutôt satisfaites	43%
Plutôt pas satisfaites	0%
Pas satisfaites du tout	0%

59. Avez-vous des moyens de connaître les réactions des familles et leurs attentes en matière de cimetière ?

Oui.....	44%
Non.....	56%

(Si oui)

60. Quels moyens mettez-vous en œuvre ?(Plusieurs réponses possibles)

Un questionnaire envoyé après des obsèques	0%
Un « retour » systématique des personnels communaux	13%
Des lettres, coups de fils, mails reçus spontanément	81%
Autre.....	12%

61. Avez-vous des moyens de "chiffrer" le nombre total de visites annuelles dans le ou les cimetières de la commune ?

Oui.....	2%
Non.....	98%

62. Si oui, quel est approximativement le nombre de visites annuelles dans le ou les cimetières de la commune ?

Effectifs trop faibles pour que la moyenne puisse être significative

L'avenir :**63. La commune a-t-elle des projets d'ouverture, d'extension ou d'aménagement important d'un cimetière ?**

Oui projet en cours	19%
Oui, projet à moins de 2 ans	6%
Oui, projet dans les 5 années à venir	8%
Non	67%

(Si oui)

64. De quoi s'agit-il précisément ?

Création de cimetière	6%
Agrandissement d'un cimetière existant	55%
Création d'un emplacement cinéraire, d'un jardin du souvenir ou d'un columbarium	43%
Rénovation d'un cimetière	8%

65. Quelles en sont les raisons principales ?

Parce qu'il manque déjà des places	63%
Pour accompagner l'extension (géographique et/ou démographique) de la ville	15%
Parce qu'il s'opère ou va s'opérer un regroupement de commune (intercommunalité)	0%
Parce que le (les) cimetière(s) sont en décrépitude	5%
Parce qu'il y a une forte croissance de la crémation	72%*
Pour des raisons environnementales	5%
Autre (préciser)	27%

* item proposé uniquement aux communes ayant répondu qu'elles avaient un projet de création d'un emplacement cinéraire, d'un jardin du souvenir ou d'un columbarium à la question précédente.

66. Quels acteurs avez-vous ou allez-vous consulter pour vous aider à délibérer en terme d'aménagements du cimetière ?

Architectes.....	24%
Paysagistes	14%
Entreprise générale de Pompes funèbres.....	22%
Marbrier	29%
Direction régionale des affaires culturelles.....	2%
Agence d'urbanisme et d'aménagement.....	2%
Centres d'études techniques de l'équipement (CETE).....	6%
Autre (préciser).....	41%

67. Seriez-vous favorable à un transfert vers le privé de la gestion du cimetière ?

Oui, totalement favorable	1%
Oui, plutôt favorable	1%
Non, plutôt pas favorable	28%
Non, absolument pas favorable.....	70%

Recode de la question ouverte 71 "Pourquoi n'êtes-vous pas favorable à un transfert vers le privé de la gestion du cimetière ?"

privé = profit, défense de la notion de service public	15%
trop lourd ou complexe à concéder	0%
défense de l'emploi communal	3%
pas besoin, ça marche comme ça.....	55%
argument électoral.....	0%
les prix seraient en hausse.....	7%
n'intéresserait pas le privé.....	2%
perte de contrôle sur le cimetière	12%
question de morale.....	1%
évidence de la mairie comme interlocuteur.....	7%
le maire connaît les familles	1%
autres raisons.....	13%

68. Quel serait, selon vous l'acteur le plus à même de gérer les cimetières ?

Une entreprise de pompes funèbres	17%
Un autre acteur intervenant dans la filière funéraire (marbrier, fleuriste..)	5%
Une association neutre (vis à vis de la mairie et de la filière funéraire)	7%

Un administrateur de biens	0%
Un notaire	1%
Des instances de l'état (Préfecture, DDE, Conseil Général)	26%
N'importe quelle entreprise qui se spécialiserait dans cette tâche	3%
Autre	41%

69. Votre municipalité serait-elle prête à subventionner cette délégation de gestion ?

Oui, certainement	1%
Oui, probablement	10%
Non, probablement pas	38%
Non, certainement pas	51%

Q169 : Région où est située la commune

1-Ile de France	3%
2-Nord	4%
3-Est	14%
4-Bassin Parisien	30%
5-Ouest.....	12%
6-Sud-ouest.....	17%
7-Sud-est.....	11%
8-Méditerranée	9%

Q170 : code taille agglomération

plus de 100 000h.....	0%
de 50 à 100 000h	0%
de 20 à 50 000h	1%
de 10 à 20 000h	1%
de 2 à 10 000h	10%
de 500 à 2000h	29%
moins de 500h.....	58%

REPONSES AU QUESTIONNAIRE CIMETIERE MAIRIE

(CHIFFRES REPRESENTATIFS POPULATION)**Données descriptives****70. Quelle est votre titre précis au sein de la mairie ? (Q ouverte à recoder)**

Maire	2%
Maire adjoint.....	2%
secrétaire de Mairie.....	16%
poste spécifique lié au cimetière	15%
agent administratif lié au cimetière et à d'autres fonctions.....	6%
agent administratif de l'état civil.....	11%
autre	49%

71. Combien y a-t-il d'habitants dans votre commune ?

Moyenne..... 41.415

72. Combien y a-t-il de décès en moyenne par an dans la commune ?

Moyenne..... 689

73. Combien y a-t-il d'inhumations en moyenne par an dans la commune ?

Moyenne..... 366

74. Combien y a-t-il de crémations en moyenne par an dans la commune ?Moyenne..... **327***

** sur-représentation due au fait d'une part que les communes disposant d'un crématorium ont pu donner des chiffres ne concernant pas que leur seule population résidente et d'autre part que la pondération favorise très largement le poids des grandes villes où la crémation est plus élevée qu'en milieu rural.*

75. Combien y a-t-il de cimetières dans la commune ?

Moyenne.....	2,25
1	56%
2	24%
3	8%
4 à 6	8%
7 et plus.....	5%

76. Combien y a-t-il de places de sépulture "occupées" dans la commune ?Moyenne) **18.874****77. Combien y a-t-il de places de sépulture "libres" dans la commune ?**Moyenne..... **1.449**

Pour chacun des cimetières de la commune, pouvez-vous me préciser les renseignements suivants

3. (Cimetière 1 à n)

78. Le cimetière est-il implanté... ?

En centre ville ?	49%
En périphérie ?	42%
A l'extérieur de la ville ?	9%

79. Est-il desservi par un réseau de transport en commun ?

Oui	55%
Non	45%

80. Y a-t-il un columbarium dans le cimetière ?

Oui	55%
Non	45%

81. Si non pourquoi ?

Il n'y a pas ou pas assez de demande	41%
Il n'y a pas ou pas assez de place dans le cimetière	11%
Trop coûteux à réaliser	8%
Trop complexe à réaliser sur le plan technique	0%
La municipalité n'y a pas pensé	9%
Il y en a déjà dans d'autres cimetières de la commune	27%
NSP	19%

82. Y a-t-il un emplacement pour sépultures cinéraires dans le cimetière ?

Oui	34%
Non	66%

83. Si non pourquoi ?

Il n'y a pas ou pas assez de demande	46%
Il n'y a pas ou pas assez de place dans le cimetière	12%
Trop coûteux à réaliser.....	2%
Trop complexe à réaliser sur le plan technique.....	2%
La municipalité n'y a pas pensé	13%
Il y en a déjà dans d'autres cimetières de la commune.....	13%
NSP	21%

84. Y a-t-il un jardin du souvenir dans le cimetière ?

Oui.....	40%
Non.....	60%

(Si non)

85. pourquoi ?

Il n'y a pas ou pas assez de demande	45%
Il n'y a pas ou pas assez de place dans le cimetière	18%
Trop coûteux à réaliser.....	3%
Trop complexe à réaliser sur le plan technique.....	0%
La municipalité n'y a pas pensé	9%
Il y en a déjà dans d'autres cimetières de la commune.....	14%
NSP	21%

86. Le cimetière est-il arboré ?

Oui.....	67%
Non.....	33%

87. Le cimetière est-il pelousé ?

Oui.....	55%
----------	-----

Non.....45%

88. Le cimetière est-il fleuri (en dehors des tombes) ?

Oui.....50%

Non.....50%

89. Le cimetière est-il correctement pourvu en points d'eau, arrosoirs, poubelles etc. ?

Oui.....99%

Non.....1%

90. Existe-t-il dans le cimetière des contraintes techniques spécifiques aux inhumations (cercueil étanches par exemple) ?

Oui.....20%

Non.....80%

91. Le cimetière impose-t-il des normes concernant la hauteur maximum des stèles ?

Oui.....20%

Non.....80%

92. Le cimetière est-il classé ou comporte-t-il des monuments classés ?

Oui.....15%

Non.....85%

93. Y a-t-il eu des actes de malveillance commis dans l'enceinte du cimetière dans les 5 dernières années ?

Oui.....43%
Non.....57%

II. Fin de la partie spécifique à chaque cimetière

94. La commune dispose t-elle d'un crématorium ?

Oui.....15%
Non.....85%

(Si non)

95. A quelle distance de la ville se trouve le plus proche crématorium ?

Moyenne..... 36 km

96. Existe-t-il une régie municipale de Pompes Funèbres ?

Oui.....15%
Non.....85%

97. Existe-t-il une Société d'économie mixte (SEM) de Pompes Funèbres ?

Oui.....8%
Non.....92%

98. Combien d'entreprises de pompes funèbres opèrent-elles sur la commune ?

Moyenne..... 5,8

99. Et cela représente combien de points d'accueil (boutiques) installés sur la commune même ?

Moyenne.....2,8

100. Y a-t-il un ou plusieurs marbriers installés dans la commune ?

Oui.....56%

Non.....44%

Gestion :

101. Avez-vous reçu une formation spécifique pour assurer la gestion administrative du cimetière ?

Oui.....35%
Non.....65%

(Si l'interviewé n'est pas le maire et si la commune est de grande taille)

102. La gestion administrative du cimetière occupe-t-elle un poste à temps plein ?

Oui.....59%
Non.....41%

103. Utilisez-vous un logiciel de gestion des cimetières ?

Oui.....46%
Non.....54%

(A tous)

104. Quelle est la part des dépenses afférentes au cimetière dans le budget de la Mairie ?

Moyenne.....0,62%

105. Quelle part représente le produit des concessions dans les ressources de la Mairie ?

Moyenne.....0,42%

106. La municipalité a-t-elle déjà réfléchi aux moyens à mettre en œuvre pour tenter de réduire la charge financière que représente le cimetière pour elle ?

Oui.....18%
Non.....82%

107. Si oui, lesquels ?

(Enquêteur, ne pas citer, coder)

Réduire l'entretien du cimetière.....	8%
Faire appel à de la sous-traitance pour l'entretien	4%
Faire appel à de la sous-traitance pour l'aménagement	0%
Faire appel à de la sous-traitance pour le gardiennage	0%
Augmenter le prix des concessions.....	9%
Réduire la durée des concessions	7%
Créer de la "valeur ajoutée" en commercialisant non plus des emplacements mais des caveaux pré-installés	3%
Autre.....	49%
Oui mais ne sais pas quoi	35%

108. Si non, parmi ces pistes d'action laquelle ou lesquelles vous sembleraient intéressantes à envisager pour votre commune ?

Réduire l'entretien du cimetière.....	3%
Faire appel à de la sous-traitance pour l'entretien	2%
Faire appel à de la sous-traitance pour l'aménagement	3%
Faire appel à de la sous-traitance pour le gardiennage	3%
Augmenter le prix des concessions.....	9%
Réduire la durée des concessions	8%
Créer de la "valeur ajoutée" en commercialisant non plus des emplacements mais des caveaux pré-installés	2%
Autre ou NSP	72%

109. Qui assure en général l'entretien courant du cimetière ?

Employé communal.....	92%
bénévoles	0%
Entreprise d'entretien des espaces verts	4%
Entreprise de Pompes funèbres	1%
Autres	3%

Recode de la question ouverte 44 "Quels sont les problèmes rencontrés dans la gestion courante du cimetière ?"

aucun.....	40%
saturation, problèmes de places	6%
méconnaissance des lois et normes	4%
reprises administratives, identifications	20%
pas de gestion informatique	6%
problèmes en lien avec tout l'aspect cinéraire.....	0%
tombes dégradées, contrôle de l'entretien	6%
manque de moyens, de temps, de personnel	8%
problèmes de gestion des impératifs religieux	0%
difficultés techniques liées à l'inhumation.....	1%
problèmes d'entretien courant ou de vieillissement du cimetière	7%
problèmes concernant les réductions de corps, l'exhumation.....	3%
plans défailants, problèmes de repérage	3%
conflits et problèmes avec les Professionnels du funéraire	4%
problèmes d'accessibilité générale du cimetière	1%
problèmes de sécurité dans les cimetières	7%
Problèmes de relation avec les ou entre familles, conflits, litiges, passe droit.....	5%
mécontentement des visiteurs.....	1%
autres problèmes.....	2%

110.En dehors des démarches habituelles que les entreprises générales de pompes funèbres effectuent auprès de la commune lors d'un décès, avez-vous des rapports avec eux... ?

Très régulièrement	21%
Assez régulièrement.....	33%
Assez rarement	31%
Jamais	15%

111.Et comment qualifieriez-vous les rapports que la commune entretien avec eux ?

Tout à fait excellents	27%
Plutôt bons	70%
Plutôt médiocres.....	2%

Tout à fait exécrables0%

112. En dehors des démarches habituelles que les marbriers effectuent auprès de la commune lors d'un décès, avez-vous des rapports avec eux... ?

Très régulièrement 17%
 Assez régulièrement.....28%
 Assez rarement29%
 Jamais25%

113. Et comment qualifieriez-vous les rapports que la commune entretient avec eux ?

Tout à fait excellents 18%
 Plutôt bons80%
 Plutôt médiocres.....2%
 Tout à fait exécrables0%

114. Avez-vous connaissance des compétences que les entreprises générales de Pompes funèbres ont développées auprès des municipalités ?

Oui.....30%
 Non.....70%

115. Si oui, lesquelles ? (ne pas citer, coder)

Conception création des équipements cinéraires 17%
 Gestion des équipements cinéraires 12%
 Aménagement, extension construction de cimetière..... 12%
 Accueil gardiennage de cimetières 15%
 Reprises administratives27%
 Construction de caveaux (prééquipement), d'ossuaires22%
 Entretien des cimetières (y compris, monuments, plantation, patrimoine culturel) 16%
 Installation d'équipement de mobilier urbain et d'environnement (banc, signalétique, fontaines, abris containers...) 12%
 Autre55%

116. Toujours si oui (Q49) Et y avez-vous eu recours ?

Oui.....	39%
Non.....	61%

(Si oui)

117. Globalement, en avez-vous été très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait

Très satisfait.....	43%
Plutôt satisfait.....	57%
Plutôt pas satisfait.....	0%
Pas satisfait du tout.....	0%

(A tous)

118. Avez-vous connaissance des compétences que les marbriers ont développées auprès des municipalités ?

Oui.....	13%
Non.....	87%

119. Si oui, lesquelles ? (ne pas citer, coder)

Conception création des équipement cinéraires.....	24%
Gestion des équipements cinéraires.....	6%
Aménagement, extension construction de cimetière.....	19%
Accueil gardiennage de cimetières.....	12%
Reprises administratives.....	16%
Construction de caveaux (prééquipement), d'ossuaires.....	31%
Entretiens des cimetières (y compris, monuments, plantation, patrimoine culturel)	25%
Installation d'équipement de mobilier urbain et d'environnement (banc, signalétique, fontaines, abris containers...)	11%
Autre.....	35%

120. Et y avez-vous eu recours ?

Oui.....49%
Non.....51%

(Si oui)

121. Globalement, en avez-vous été très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait

Très satisfait.....46%
Plutôt satisfait.....54%
Plutôt pas satisfait.....0%
Pas satisfait du tout.....0%

122. Finalement qu'attendez-vous des professionnels du funéraire ? (ouverte)

Enquêteur, bien relancer en distinguant entreprise générale et marbrier

\.....
\.....
\.....
\.....

Relation avec les familles

123. Existe-t-il une structure d'écoute des familles ?

Oui.....	9%
Non.....	91%

(Si non)

124. Qui les reçoit ?

Moi-même	45%
Une autre personne.....	18%
Indifféremment n'importe quelle personne de la mairie, y compris moi-même.....	37%

125. Avez-vous déjà reçu des récriminations concernant les cimetières de la part des administrés ?

Oui, régulièrement.....	4%
Oui, occasionnellement.....	39%
Non, rarement	31%
Non, jamais	27%

(Si oui)

126. Sur quoi portent en général ces récriminations ? (en premier, en deuxième, en troisième)

	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e
Sur l'entretien courant du cimetière.....	33%	13%	9%
Sur sa situation géographique ou sa desserte par les transports en commun.....	3%	4%	0%
Sur le prix des concessions.....	5%	3%	4%
Sur la durée des concessions.....	2%	0%	0%
Sur les critères d'attribution des concessions.....	0%	2%	4%
Sur l'accessibilité du cimetière.....	3%	4%	7%
Sur l'accessibilité des sépultures.....	4%	4%	5%
Sur la fréquentation du cimetière.....	2%	2%	0%
Sur les dégradations commises dans le cimetière.....	32%	12%	9%
Sur l'absence d'équipements (points d'eau, arrosoirs, poubelles, bancs).....	3%	3%	3%
Sur l'absence d'installations liées à la crémation (crématorium, colombarium, jardin du souvenir...)	0%	1%	0%
Sur l'absence de chambre funéraire.....	0%	0%	0%
Autre.....	11%	15%	8%
NSP (en 1 ^{er}) ou rien d'autre (en 2 ^{ème} et/ou en 3 ^{ème}).....	1%	37%	51%

Recode de la question ouverte 61 "Quelles sont les nouvelles demandes des familles auxquelles vous êtes confronté ?"

aucune.....	37%
droit au choix (du cimetière, de la place).....	4%
évolution sociétales.....	32%
réservation de concession à l'avance.....	5%
amélioration du cimetière pour les visiteurs.....	14%
création de cimetières.....	6%
exhumation transferts de corps.....	1%
plus de caveaux (grands).....	1%
assistance post décès.....	1%
monuments funéraires plus modernes.....	1%
concessions plus longues.....	2%
carrés confessionnels.....	2%
inhumation d'animaux.....	1%
entretien des tombes par la mairie.....	0%
récupérations tombes ou places anciennes.....	0%
autres nouvelles demandes.....	5%

127. Globalement, les familles vous semblent-elles satisfaites quant aux prestations de la mairie en matière de cimetière ?

Totalement satisfaites	32%
Plutôt satisfaites	68%
Plutôt pas satisfaites	0%
Pas satisfaites du tout	0%

128. Avez-vous des moyens de connaître les réactions des familles et leurs attentes en matière de cimetière ?

Oui	49%
Non	51%

(Si oui)

129. Quels moyens mettez-vous en œuvre ? (Plusieurs réponses possibles)

Un questionnaire envoyé après des obsèques	8%
Un « retour » systématique des personnels communaux	34%
Des lettres, coups de fils, mails reçus spontanément	61%
Autre	21%

130. Avez-vous des moyens de "chiffrer" le nombre total de visites annuelles dans le ou les cimetières de la commune ?

Oui	5%
Non	95%

131. Si oui, quel est approximativement le nombre de visites annuelles dans le ou les cimetières de la commune ?

Effectifs trop faibles pour que la moyenne puisse être significative

L'avenir :**132. La commune a-t-elle des projets d'ouverture, d'extension ou d'aménagement important d'un cimetière ?**

Oui projet en cours	22%
Oui, projet à moins de 2 ans	12%
Oui, projet dans les 5 années à venir	12%
Non	54%

Si oui

133. De quoi s'agit-il précisément ?

Création de cimetière	8%
Agrandissement d'un cimetière existant	63%
Création d'un emplacement cinéraire, d'un jardin du souvenir ou d'un columbarium	37%
Rénovation d'un cimetière	10%

134. Quelles en sont les raisons principales ?

Parce qu'il manque déjà des places	74%
Pour accompagner l'extension (géographique et/ou démographique) de la ville	10%
Parce qu'il s'opère ou va s'opérer un regroupement de commune (intercommunalité)	0%
Parce que le (les) cimetière(s) sont en décrépitude	7%
Parce qu'il y a une forte croissance de la crémation	79%*
Pour des raisons environnementales	2%
Autre (préciser)	23%

* item proposé uniquement aux communes ayant répondu qu'elles avaient un projet de création d'un emplacement cinéraire, d'un jardin du souvenir ou d'un columbarium à la question précédente.

135. Quels acteurs avez-vous ou allez-vous consulter pour vous aider à délibérer en terme d'aménagements du cimetière ?

Architectes.....	32%
Paysagistes	18%
Entreprise générale de Pompes funèbres.....	12%
Marbrier.....	13%
Direction régionale des affaires culturelles.....	1%
Agence d'urbanisme et d'aménagement.....	4%
Centres d'études techniques de l'équipement (CETE).....	11%
Autre.....	48%

136. Seriez-vous favorable à un transfert vers le privé de la gestion du cimetière ?

Oui, totalement favorable	1%
Oui, plutôt favorable	2%
Non, plutôt pas favorable	32%
Non, absolument pas favorable.....	65%

Recode de la question ouverte 71 "Pourquoi n'êtes-vous pas favorable à un transfert vers le privé de la gestion du cimetière ?"

privé = profit, défense de la notion de service public	30%
trop lourd ou complexe à concéder	1%
défense de l'emploi communal.....	3%
pas besoin, ça marche comme ça.....	28%
argument électoral.....	1%
les prix seraient en hausse.....	9%
n'intéresserait pas le privé.....	2%
perte de contrôle sur le cimetière	17%
question de morale.....	2%
évidence de la mairie comme interlocuteur.....	11%
le maire connaît les familles.....	0%
autres raisons.....	20%

137. Quel serait, selon vous l'acteur le plus à même de gérer les cimetières ?

Une entreprise de pompes funèbres	14%
Un autre acteur intervenant dans la filière funéraire (marbrier, fleuriste..)	2%
Une association neutre (vis à vis de la mairie et de la filière funéraire)	12%
Un administrateur de biens	0%
Un notaire	0%
Des instances de l'état (Préfecture, DDE, Conseil Général)	12%
N'importe quelle entreprise qui se spécialiserait dans cette tâche	3%
Autre	56%

138. Votre municipalité serait-elle prête à subventionner cette délégation de gestion ?

Oui, certainement	1%
Oui, probablement	11%
Non, probablement pas	39%
Non, certainement pas	50%

Q169 : Région où est située la commune

1-Ile de France	15%
2-Nord	7%
3-Est	9%
4-Bassin Parisien	20%
5-Ouest.....	14%
6-Sud-ouest.....	11%
7-Sud-est.....	12%
8-Méditerranée	11%

Q170 : code taille agglomération

plus de 100 000h.....	15%
de 50 à 100 000h	8%
de 20 à 50 000h	16%
de 10 à 20 000h	11%
de 2 à 10 000h	25%
de 500 à 2000h	17%
moins de 500h.....	8%