

NOTE SUR LES ELEMENTS SIGNIFICATIFS

CRÉMATORIUM DE REIMS

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE ANNEE 2021

La société Omnium de Gestion et de Financement (OGF) s'est vue confier par la Ville depuis 2001, l'exploitation du crématorium de Reims dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP).

Le crématorium de Reims a effectué 2220 crémations en 2021 (y compris exhumations et pièces anatomiques), dont 2085 de personnes décédées, contre 2199 en 2020, dont 2060 de personnes décédées. Le nombre de crémations de personnes décédées sur le dernier exercice clos a donc augmenté de 1,2 % par rapport à 2020.

Le résultat d'exploitation de l'année 2021 s'élève à 186 521 €.

Les postes de dépenses « gaz » et « électricité » sont en diminution respectivement de 27% et de 3 % par rapport à 2020. Le coût par crémation en 2021 a été de 20,76 € pour le gaz (28,33 € en 2020) et de 9,48 € pour l'électricité (contre 9,83 € en 2020).

En application de l'avenant n°7 au contrat de DSP, le délégataire a versé en 2021 à la Ville une redevance annuelle d'occupation du domaine public de 209 993 € correspondant à une part fixe de 111 217 € (+ 6,9 % en application de la formule contractuelle d'indexation), à laquelle s'ajoute une part variable correspondant à 10% du chiffre d'affaires annuel généré par l'activité de l'année N-1, soit 98 776 €.

Les frais généraux et de publicité ont augmenté de 47% en raison principalement de l'augmentation des coûts de carburant et de péage.

En 2021, il n'y a eu ni temps de Mémoire ni journées portes ouvertes organisés en raison de la crise sanitaire relative à la Covid 19.

L'année a été marquée par l'adaptation constante aux mesures sanitaires.

Afin d'offrir une meilleure qualité de service public aux usagers, des enquêtes de satisfaction sont réalisées depuis 2013. Les données sont analysées par un prestataire extérieur (INIT Satisfaction) afin de garantir la neutralité de la démarche.

Ces enquêtes de satisfaction permettent d'améliorer les processus et la qualité du service et montrent cette année encore un taux de satisfaction très élevé, voire supérieur aux années précédentes.

Un registre d'appréciation du service 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 proposées et exécutées lors de la crémation. Il est également utilisé comme registre du souvenir.