

NOTE SUR LES ELEMENTS SIGNIFICATIFS

**CRÉMATORIUM DE REIMS**

**RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE  
ANNEE 2022**

La Ville de Reims a confié en 2021 à la société Omnium de Gestion et de Financement (OGF), l'exploitation du crématorium de Reims dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP).

Le crématorium de Reims a effectué en 2022, 2226 crémations (y compris exhumations et pièces anatomiques), dont 2084 de personnes décédées, contre 2220 en 2021, comprenant 2085 personnes décédées. Le nombre de crémations de personnes décédées sur le dernier exercice clos est donc resté stable par rapport à 2021.

Le résultat d'exploitation de l'année 2022 s'élève à 221 702 €.

Le poste de dépenses « gaz » est en augmentation de 12,7% par rapport à 2021. Le poste « électricité », quant à lui, est en diminution de 4,6%. Le coût par crémation en 2022 a été de 23,30 € pour le gaz (20,76 € en 2021) et de 9,01 € pour l'électricité (contre 9,48 € en 2021).

En application de l'avenant n°7 au contrat de DSP, le délégataire a versé en 2022 à la Ville une redevance annuelle d'occupation du domaine public de 224 444 € correspondant à une part fixe de 118 908 € (+ 6,9 % en application de l'indexation prévue à l'article 32.1 du contrat de concession), 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 105 536 €.

Un temps de mémoire a été organisé le 02 novembre 2022. Ce moment de recueillement a été complété au mois de décembre par l'installation d'un arbre de la mémoire animé. Chaque famille a ainsi été invitée à accrocher à cet arbre un symbole représentant le proche disparu.

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 supérieure 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 proposés et exécutés lors de la crémation.

Il est également utilisé comme registre du souvenir.