

Reims.fr



Commission Consultative  
des Services Publics locaux  
(C.C.S.P.L)

OGF

Rapport d'activité 2022



# **PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC**

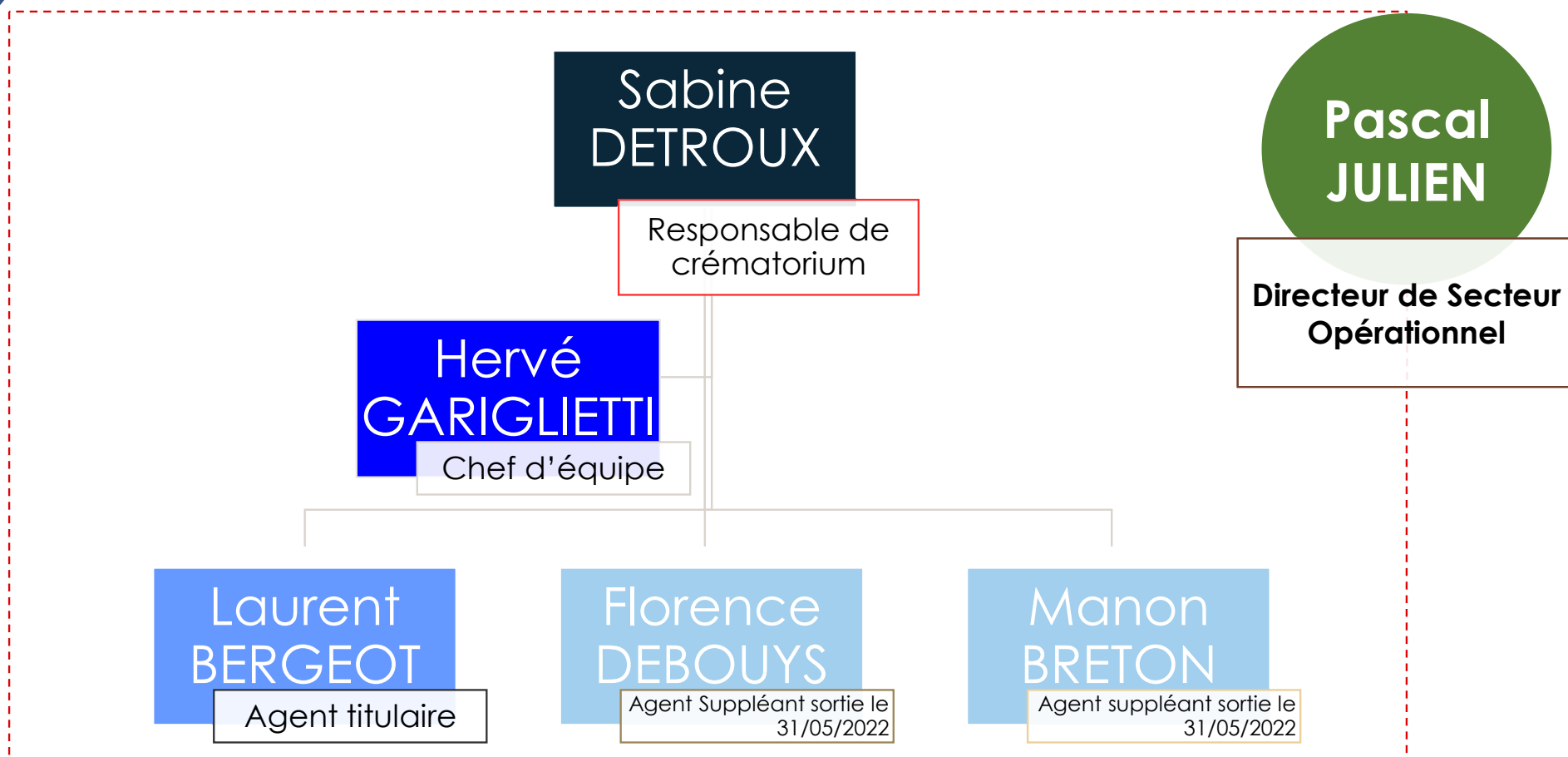


## NATURE ET DATE DE PRISE D'EFFET DU CONTRAT

- **Contrat de délégation de service public par voie de concession** : contrat de délégation de service public, **signé le 9 mars 2001**, pour une durée de vingt-cinq années, se **terminant le 8 mars 2026**.



# ÉQUIPE AU SERVICES DES PUBLICS





## HORAIRES D'OUVERTURE

**Le crématorium est en activité du lundi au samedi.**

- L'accueil du public est assuré :
  - Du lundi au vendredi de 8H00 à 17H00 ;
  - Le samedi de 8H30 à 12H00.

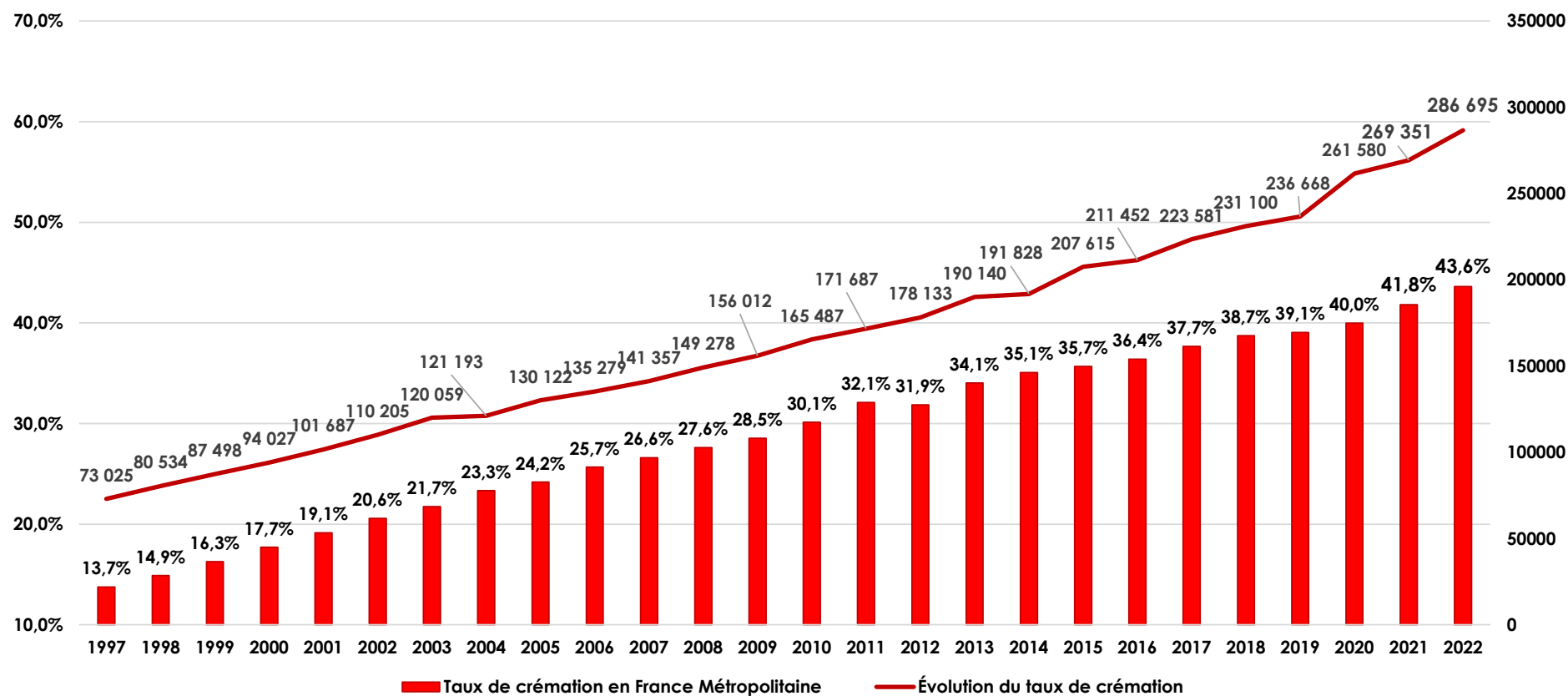
Jours	Équipement de crémation n°1		Équipement de crémation n°2	
	Accueil des familles	Crémation	Accueil des familles	Crémation
<b>Du lundi au vendredi</b>	8H00	8H30	9H00	9H30
	10H00	10H30	11H00	11H30
	12H00	12H30	13H00	13H30
	14H00	14H30	15H00	15H30
	16H00	16H30	17H00	17H30
<b>Le samedi</b>	8H30	9H00	9H00	9H30
	10H00	10H30	11H00	11H30
	12H00	12H30	/	/



# **L'ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE SERVICES**

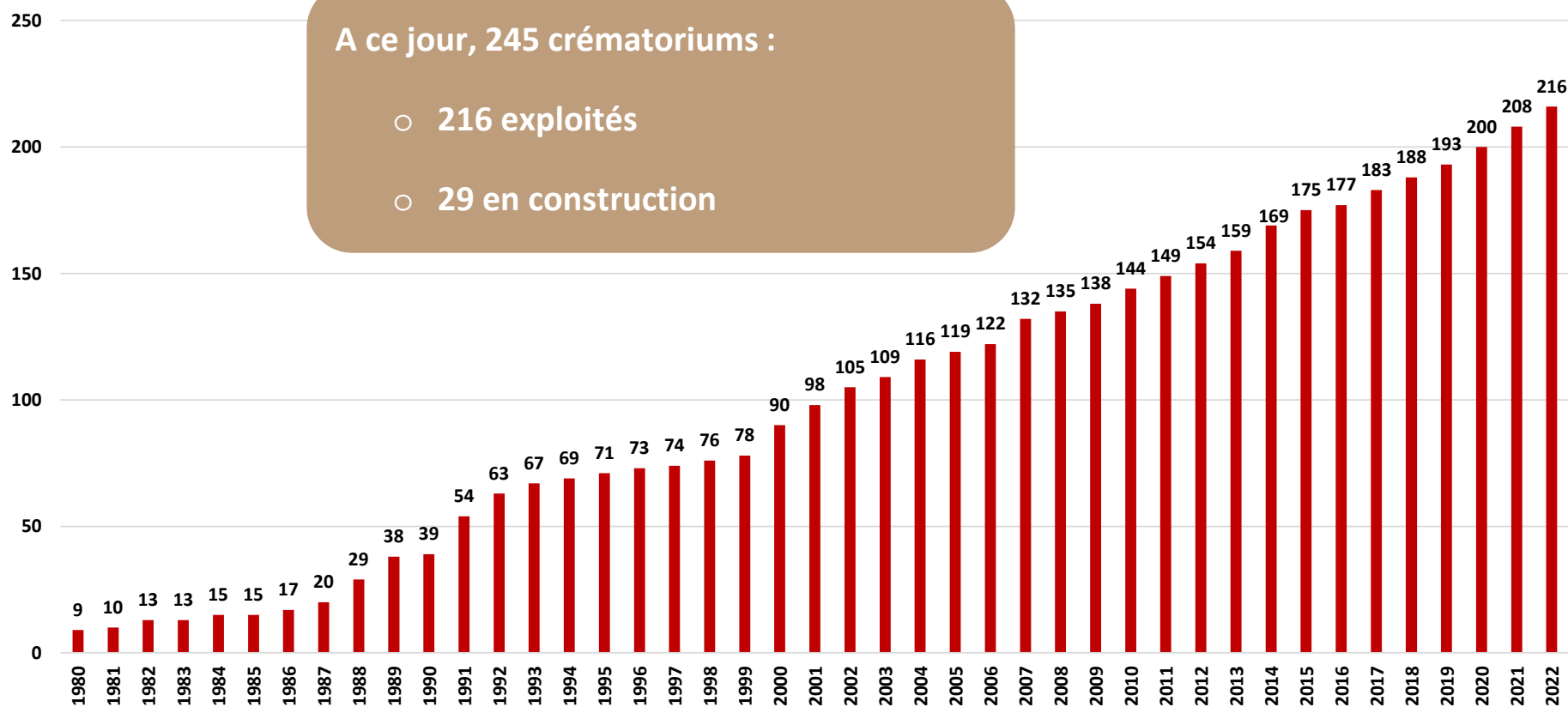


# ÉVOLUTION DU NOMBRE ET DU TAUX DE CRÉMATION EN FRANCE





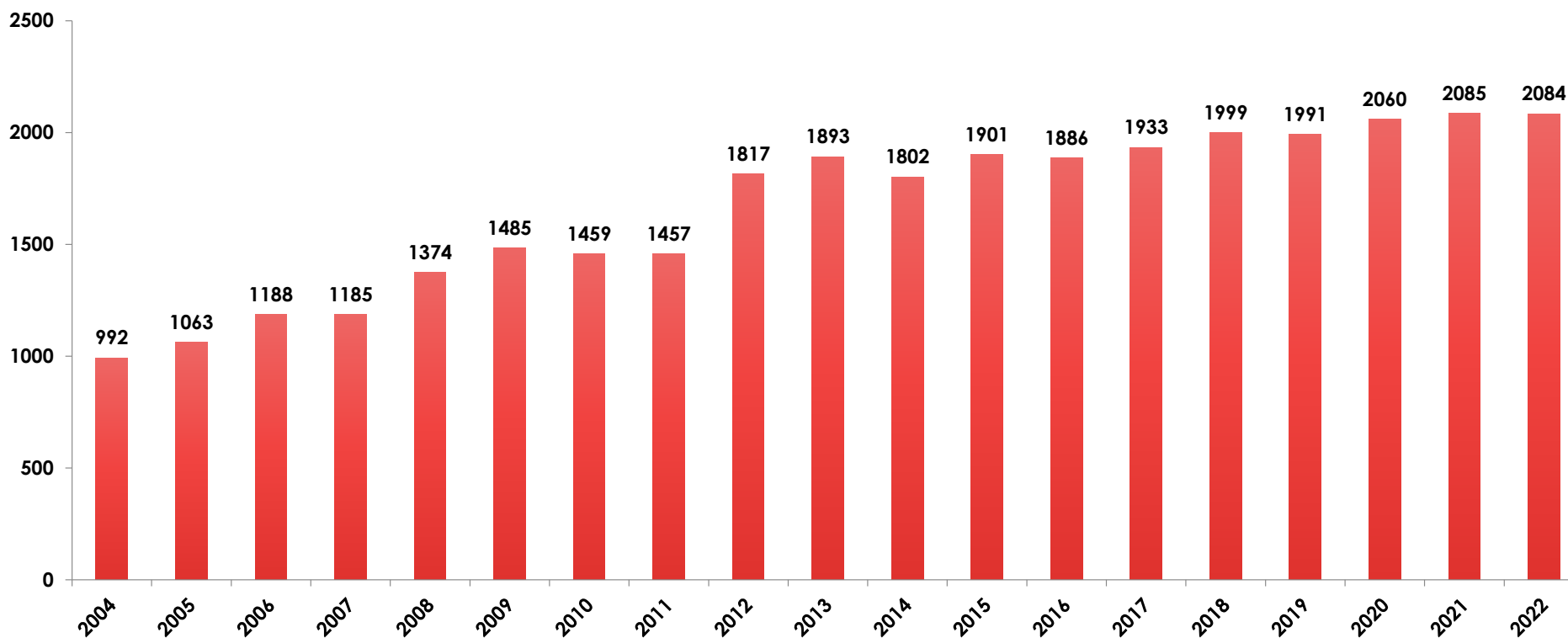
# ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CRÉMATORIUMS EN EXPLOITATION EN FRANCE







# ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CRÉMATIONS AU CRÉMATORIUM DE LA VILLE DE REIMS





## PROVENANCE DES DEFUNTS

Année	Reims	Marne Hors Reims	Marne (51)	Aisne (02)	Ardennes (08)	Aube (10)	Autres	Total
2021	1 037	336	1 373	488	167	2	55	2 085
2022	1 052	370	1 422	452	118	5	87	2 084
Variation 2021 VS 2022	1.45%	10.12%	3.57%	-7.38%	-29.34%	150.00%	58.18%	-0.05%

Année	Reims	Marne Hors Reims (51)	Marne (51)	Aisne (02)	Ardennes (08)	Aube (10)	Autres
2021	49.74%	16.12%	65.85%	23.41%	8.01%	0.10%	2.64%
2022	50.48%	17.75%	68.23%	21.69%	5.66%	0.24%	4.17%



# LA QUALITÉ DE SERVICES



## TEMPS FORTS

- **Journée du Souvenir :**

Les familles ont été invitées, au temps de mémoire, le 5 novembre 2022.

- **Arbre de la Mémoire :**

Tout au long du mois de décembre, chaque famille fut invitée à amener un symbole représentant son proche disparu (objet en bois, étoile, etc.) pour l'accrocher à l'arbre de la mémoire et rendre ainsi hommage aux défunts.

Tous les symboles déposés sur l'arbre ont été restitués, dès le mois de janvier, aux familles.



# ENQUÊTES DE SATISFACTION

Remise à chaque famille d'une enveloppe T où se trouve un questionnaire articulé autour :

- De la qualité d'accueil,
- Du service rendu,
- Du confort des locaux.

Les **enquêtes** de satisfaction sont **traitées** par un **prestataire externe** (INIT Satisfaction).

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 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	CUMUL 2022	Rappel 2021	Evolution (2022 / 2021)
Nombre de questionnaires	22	26	19	4	71	85	
La facilité à trouver le crématorium (signalétique)	100,0%	84,6%	89,5%	100,0%	91,5%	96,5%	▶
L'accueil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,5%	▶
Les informations données et les réponses aux attentes sur la crémation	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%	▶
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%	95,8%	94,1%	100,0%	97,0%	95,1%	▶
L'accompagnement au Jardin du Souvenir lors de la dispersion des cendres (le cas échéant)	100,0%	100,0%	100,0%	-	100,0%	92,9%	▲

Baisse du nombre de retours papier de -16.47%



## REGISTRE DES APPRÉCIATIONS

Le registre des appréciations est mis à la disposition des familles et du public dans le hall d'accueil du crématorium. Il permet de recueillir les appréciations, les remarques et les suggestions relatives à la qualité du service et des prestations proposées et exécutées lors de la crémation.

Ce registre est utilisé également comme un registre du souvenir sur lequel sont laissés des messages de sympathie destinés aux défunts et aux familles.





# QUALICERT®

- Le 4 mars 2020 : le crématorium de Reims avait obtenu le renouvellement de son certificat Qualicert® qui garantit un niveau de qualité optimal dans l'accueil et l'accompagnement des familles.
- Le 4 mars 2023 : le crématorium de Reims a réitéré sa certification. Le certificat Qualicert® court jusqu'au 3 mars 2026





## CONFORMITÉ DES INFRASTRUCTURES

Pour obtenir l'attestation de conformité du crématorium, il est nécessaire de disposer des trois contrôles conformes suivants :

Equipements concernés	Dernier contrôle	Périodicité (en années)	Échéance
Bâtiment	02/12/2020	6	02/12/2026
Dispositifs des sécurités des fours (ESCR)	29/06/2021	2	29/06/2023
Rejets atmosphériques	21/04/2022	2	21/04/2024





# **LE COMPTE RENDU FINANCIER**





# CHIFFRE D'AFFAIRES

Ventilation du chiffre d'affaires	2021	Pourcentage du chiffre d'affaires 2021	2022	Pourcentage du chiffre d'affaires 2022	Variation en €	Variation en %
<b>Chiffre d'affaires crémation</b>						
Crémation adultes	946 412 €	95.82%	1 009 541 €	95.66%	63 129 €	7%
Crémation enfants (1-12 ans)	232 €	0.02%	0 €	0.00%	-232 €	-100%
Crémation enfants (-1 an)	1 739 €	0.18%	2 706 €	0.26%	967 €	56%
Crémation d'exhumation d'un corps	1 855 €	0.19%	3 454 €	0.33%	1 599 €	86%
Crémation pièces anatomiques	27 127 €	2.75%	27 629 €	2.62%	502 €	2%
Crémation reliquaire	0 €	0.00%	0 €	0.00%	0 €	/
Crémation foetus CHR	2 318 €	0.23%	3 207 €	0.30%	889 €	38%
<b>Sous-total CA Crémation</b>	<b>979 682 €</b>	<b>/</b>	<b>1 046 536 €</b>	<b>/</b>	<b>66 854 €</b>	<b>7%</b>
<b>Chiffre d'affaires autres produits</b>						
Dispersion cendres au jardin du souvenir	4 535 €	0.46%	4 502 €	0.43%	-33 €	-1%
Dispersion cendres pièces anatomiques	0 €	0.00%	80 €	0.01%	80 €	/
Cérémonial personnalisé	95 €	0.01%	730 €	0.07%	634 €	666%
Location de la salle de cérémonie	0 €	0.00%	0 €	0.00%	0 €	/
Dépôt temporaire en case réfrigérée	916 €	0.09%	585 €	0.06%	-331 €	-36%
Conservation temporaire d'urnes	2 474 €	0.25%	2 926 €	0.28%	452 €	18%
<b>Sous-total CA Autres produits</b>	<b>8 021 €</b>	<b>/</b>	<b>8 822 €</b>	<b>/</b>	<b>802 €</b>	<b>10%</b>
<b>Chiffre d'affaires Total</b>	<b>987 703 €</b>	<b>100.00%</b>	<b>1 055 358 €</b>	<b>100.00%</b>	<b>67 656 €</b>	<b>7%</b>



# CHARGES D'EXPLOITATION 1/2

Augmentation de crémations de cercueils hors cotes (temps de crémation de 210 minutes VS 90 minutes).



Ouverture le samedi pour les remises d'urnes..



Remise en place du Temps de Mémoire pour les familles.



Maintenance des équipements et contrôle des rejets atmosphériques.



Ecart de règlement.



Charges d'exploitation	2021	Pourcentage du chiffre d'affaires 2021	2022	Pourcentage du chiffre d'affaires 2022	Évolution en %
Gaz	44 502 €	4.5%	50 136 €	4.8%	12.7%
Electricité	20 323 €	2.1%	19 395 €	1.8%	-4.6%
Eau	213 €	0.0%	134 €	0.0%	-37.2%
Téléphone	400 €	0.0%	348 €	0.0%	-13.1%
Personnel	164 601 €	16.7%	175 520 €	16.6%	6.6%
Charges administratives	6 160 €	0.6%	6 342 €	0.6%	2.9%
Frais de direction	63 770 €	6.5%	63 955 €	6.1%	0.3%
Frais généraux et publicité	10 902 €	1.1%	13 302 €	1.3%	22.0%
Cendriers et estampilles	846 €	0.1%	500 €	0.0%	-40.9%
Entretien des équipements de crémation	64 101 €	6.5%	71 349 €	6.8%	11.3%
Entretien des locaux	25 456 €	2.6%	22 169 €	2.1%	-12.9%
Entretien extérieur	3 006 €	0.3%	2 289 €	0.2%	-23.8%
Assurances	3 039 €	0.3%	3 349 €	0.3%	10.2%
Redevance	209 993 €	21.3%	224 444 €	21.3%	6.9%
Impôts	21 852 €	2.2%	24 360 €	2.3%	11.5%
Charges diverses	2 253 €	0.2%	3 163 €	0.3%	40.4%
<b>SOUS-TOTAL N°1 CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>641 417 €</b>	<b>64.9%</b>	<b>680 755 €</b>	<b>64.5%</b>	<b>6.1%</b>



## CHARGES D'EXPLOITATION 2/2

Charges d'exploitation	2021	Pourcentage du chiffre d'affaires 2021	2022	Pourcentage du chiffre d'affaires 2022	Évolution en %
Amortissements financiers de caducité	46 082 €	4.7%	46 082 €	4.4%	0.0%
Amortissements techniques	112 358 €	11.4%	106 819 €	10.1%	-4.9%
Valeur nette comptable des immobilisations corporelles	1 380 €	/	0 €	/	/
<b>SOUS-TOTAL N°2 CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>159 820 €</b>	<b>16.2%</b>	<b>152 902 €</b>	<b>14.5%</b>	<b>-4.3%</b>

<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>801 238 €</b>	<b>81.1%</b>	<b>833 656 €</b>	<b>79.0%</b>	<b>4.0%</b>
----------------------	------------------	--------------	------------------	--------------	-------------

<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>186 521 €</b>	<b>18.9%</b>	<b>221 702 €</b>	<b>21.0%</b>	<b>18.9%</b>
--------------------------------	------------------	--------------	------------------	--------------	--------------



**OGF**

**Merci**