

6. ORGANISATION ADMINISTRATIVE

REGISTRE DES CREMATIONS :

Un registre des crémations, sera tenu par le personnel du crématorium et mentionnera à minima :

- L'autorisation de crémation
- le numéro d'ordre des crémations avec l'identité des défunts,
- l'heure de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation,
- l'heure de collecte des cendres à la sortie de l'appareil de crémation,
- l'entreprise de pompes funèbres ayant été mandatée pour l'organisation des obsèques.
- La destination des cendres déclarée

Ce registre, conservé en permanence dans l'établissement, sera consultable à tout moment par l'autorité délégante.

CERTIFICAT DE CREMATION

Une fois que les cendres ont été placées dans l'urne cinéraire, le personnel du crématorium édite un certificat de crémation reprenant les informations d'état civil du défunt, le numéro d'ordre, la date et heures du processus de crémation.

Ce certificat de crémation est remis à la famille ou l'entreprise de pompes funèbres avec l'urne cinéraire.

Dans un souci d'information, les textes du CGCT relatifs à la destination des cendres sont édités au dos du document.

CERTIFICAT DE REMISE DES CENDRES OU DE DISPERSION

Dans un souci de traçabilité des défunts et de leurs cendres le personnel du crématorium fait remplir et signer à la personne venant récupérer l'urne cinéraire un certificat de remise des cendres.

Sont renseignés sur ce document, l'identité de la personne récupérant les cendres, celle du défunt ainsi que la date et l'heure de remise de l'urne.

L'urne cinéraire doit être remise à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles qui justifie de son identité. Par conséquent, lorsque ce n'est pas la société de pompes funèbres qui récupère l'urne cinéraire, le personnel du crématorium demande à la personne sa pièce d'identité et joint ses informations au dossier (type de pièce d'identité, numéro, date et lieu de délivrance).

Si ce n'est pas l'entreprise de pompes funèbres ou la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne ne pourra être remise à la personne venant récupérer les cendres si elle ne détient pas une procuration et une pièce d'identité de la personne ayant droit.

REGISTRES DE SUIVI DES CENDRES DISPERSEES

Le personnel du crématorium tient un registre spécifique recensant l'ensemble des défunts dont les cendres ont été dispersées dans l'espace aménagé.

REGISTRE DE SUIVI DES URNES EN ATTENTE AU CREMATORIUM

L'article R2213-38 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoit que le gestionnaire du crématorium tienne **un registre consignant les différentes étapes de relances des urnes** en attente jusqu'à la dispersion des cendres.

Ainsi, le personnel du Crématorium consignera sur ce registre les informations suivantes :

- Année et numéro d'estampille (ex : 20141500)
- Nom et prénom du défunt
- Date de crémation
- Entreprise de pompes funèbres mandatée
- Nom et prénom de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles
- Date de la première relance (téléphonique après 9 mois)
- Date de la seconde relance (courrier simple après 11 mois)
- Date de la troisième relance (courrier recommandé après 12 mois)
- Date de la demande de dispersion à la collectivité
- Date de l'autorisation de dispersion
- Date et heure de la dispersion
- Collaborateur ayant réalisé la dispersion



LES DIFFERENTS REGISTRES DE GESTION

En plus des registres d'activité (registre des crémations, registre des crémations de pièces anatomiques, registre de suivi des urnes en attente), les différents registres de gestion tenus par le personnel du crématorium seront librement consultables par la collectivité.

- **Registre du personnel** : Conformément au Code du Travail, le responsable de l'établissement tiendra un registre du personnel recensant les entrées et les sorties des différents collaborateurs pour tout type de contrat de travail.
- **Registre de sécurité** : Conformément au Code de la Construction et de l'Habitation, le Responsable du crématorium tiendra un registre de sécurité sur lequel seront consignés les divers contrôles et maintenances du bâtiment.
- **Cahier technique** : Nous imposons, à chacun des établissements qui nous sont confiés, la tenue d'un cahier technique de suivi des équipements de crémation. Le but est de consigner les problèmes rencontrés afin de pouvoir identifier toute anomalie de fonctionnement et en conséquence, l'analyser pour la résoudre avec l'entreprise qui s'occupe de la maintenance des appareils.

Les éléments qui doivent au minimum y figurer sont :

- Le jour et l'heure
- Le numéro d'estampille de la crémation en cours
- Un descriptif du problème rencontré
- La (les) personne(s) contactée(s) (si nécessaire)
- Les instructions reçues du fabricant ou de toute tierce personne
- L'intervention effectuée pour résoudre le problème
- Le nom de la personne qui a rédigé

Ce cahier technique est indispensable et indissociable de notre quotidien.

CONTENEURS DE PIÈCES ANATOMIQUES

La crémation des pièces anatomiques, rendue obligatoire en crématorium, a été réglementée pour assurer une **traçabilité** totale de ces éléments pouvant être considérés comme potentiellement contaminateurs tout en garantissant le respect dû à des cendres humaines et la confidentialité de leur origine.

Le suivi administratif ainsi que les conditions techniques de leur acheminement et de leur traitement ont été encadrés par un décret qui a fait l'objet de la publication d'un fascicule spécifique par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

Une convention de crémation de pièces anatomiques sera signée avec chaque organisme concerné.

La crémation des pièces anatomiques sera assurée au vu du CERFA réglementaire fourni par l'établissement producteur. Le crématorium conservera le feuillet 2 de ce document et renverra le feuillet 1 à l'établissement producteur (avec la date de crémation précisée sur le document).

Les crémations de pièces anatomiques seront également consignées dans un **registre spécifique** comme le prévoit la législation en vigueur. Ce registre de traçabilité reprendra le numéro d'identification du conteneur de pièces anatomiques, l'établissement producteur, le jour et les heures de crémation.

La crémation des conteneurs de pièces anatomiques fait partie intégrante de notre logiciel de gestion. Ces crémations sont encodées avec un numéro d'ordre spécifique, les distinguant des autres crémations.

Nous communiquerons annuellement à la collectivité, dans le cadre du rapport du délégataire, la liste des conventions en cours avec les différents organismes.



NOTICE 2.3

ENTRETIEN ET MAINTENANCE DU BÂTI

La qualité des lieux est essentielle dans un moment de deuil. Être dans un bel établissement, propre et bien entretenu, quelle que soit l'heure de la journée, contribue au sentiment d'avoir rendu l'hommage de la façon la plus digne qui soit. L'impression de propreté extrême des lieux contribue à créer une absolue confiance envers le personnel et sa déontologie.

L'entretien régulier ne concerne pas que les parties publiques mais l'intégralité de l'établissement, qui est aussi le lieu et l'outil de travail de notre équipe.

ENTRETIEN DES LOCAUX ET DES ESPACES

L'entretien des locaux est assuré **tout au long des horaires d'ouverture aussi souvent que nécessaire**. Nous demandons donc à nos équipes de vérifier systématiquement la propreté de l'établissement et des extérieurs après chaque accueil. Chacun nettoie au fur et à mesure lorsque cela s'avère nécessaire.

Une entreprise extérieure sera chargée du **nettoyage régulier des vitres (extérieures et intérieures)** de l'établissement (de manière générale une fois par mois). Nous pouvons aussi avoir recours à une société extérieure pour diverses autres prestations (nettoyage des locaux - nettoyage des tapis, tentures et autres).

Pour des raisons de sécurité et de respect des défunts, le **nettoyage de la partie technique est exclusivement assuré par le personnel** du crématorium et non pas par les sociétés extérieures. Le mobilier est nettoyé, entretenu, réparé ou remplacé selon les besoins par une société extérieure et par le personnel du crématorium.

La tenue des parvis, l'élimination des mégots que les fumeurs ont l'habitude de jeter sur la voie publique plutôt que d'utiliser les cendriers, les mouchoirs en papiers ... font partie de notre quotidien.

Nous ferons appel à une société spécialisée pour des opérations ponctuelles telles que la taille des haies et arbustes, tonte, remplacement de végétaux, ... selon les besoins du site.

MAINTENANCE DES LOCAUX ET DES ESPACES

Nous effectuons différents types de maintenance en fonction des équipements du site, il peut s'agir notamment des maintenances des :

Fontaines à eaux : 2 fontaines à eau sont installées (dans l'accueil et l'entrée funéraire). Nous avons un contrat d'entretien national avec une entreprise spécialisée qui effectue une maintenance annuelle sur chacun de nos établissements. (Contrôle – nettoyage soigné – détartrage – désinfection du circuit eau)

Portes et portails automatiques : Ces portes et portails font l'objet d'une visite de contrôle semestrielle qui est réglementaire, s'ils sont motorisés.

Extincteurs : Une visite annuelle est assurée par une société spécialisée dans le cadre d'un contrat national. Nous demandons aussi que lors de cette visite, il soit réalisé une formation de rappel à l'utilisation des différents types d'extincteurs en fonction des différents types de feu et auprès de chaque collaborateur.

Chauffages, CTA, (climatisations) : La maintenance est assurée par une entreprise locale avec laquelle nous souscrivons un contrat d'entretien. Un contrôle réglementaire est également effectué tous les ans par le bureau de contrôle habilité.

Matériels informatiques : Les maintenances sont réalisées en grande partie en interne par notre administrateur réseau et informatique. Il gère l'ensemble de la téléphonie, les systèmes d'alarme, le matériel audio et vidéo ainsi que les équipements informatiques. Les sociétés extérieures sont donc mandatées selon les besoins. Dans ce domaine, les matériels ont une durée de vie courte et sont très régulièrement changés par des équipements neufs plus récents.

Réseaux enterrés EU, EP et tampons : un marché avec une entreprise local sera mis en place pour un contrôle et un curage périodique.



Installations électriques : Une visite périodique par un organisme agréé est organisée pour les contrôles réglementaires.

Appareils et matériels de crémation : nous mettons en place avec la société *Facultatieve Technologies* un contrat de garantie totale.

LES PROCEDURES DE SUIVI

Chaque contrat d'entretien et de maintenance fera l'objet d'un cahier des charges reprenant les opérations demandées, les moyens pour les réaliser et les résultats attendus.

La conclusion des contrats d'entretien et tout changement d'intervenant génèreront systématiquement :

- Une visite de **présentation des lieux, des installations**, avec délimitation des zones d'entretien à réaliser.

- Une information sur les **mesures de prévention, les consignes de sécurité** et la mise à disposition du document d'identification des risques de l'établissement.

Les intervenants devront compléter une fiche d'intervention dont la fréquence dépendra de la prestation (exemple : société de vitrerie, un bon d'intervention à chaque nettoyage). Pour les sociétés intervenant en dehors des heures d'ouverture de l'établissement, un cahier d'échange sera à disposition des intervenants en cas de besoin ou de remarque particulière. Il sera pris garde de ne pas permettre l'accès à certains locaux (salle de conservation des urnes, salle technique – organigramme précis des clefs).

Le responsable de l'établissement sera en charge de s'assurer de la bonne exécution des missions des prestataires. En cas de défaillance et de non-respect de l'obligation de résultat telle que définie dans le cahier des charges, des mesures devront être définies avec la société mandatée pour y remédier.

Nous communiquerons annuellement à la collectivité la liste des contrats en cours pour l'entretien et la maintenance des locaux.

Au-delà des entretiens et maintenances cités précédemment, le crématorium fera l'objet de l'ensemble des contrôles réglementaires nécessaires à l'exploitation (installation électrique et gaz, conformité du bâtiment, contrôle des rejets de fumée...) et les rapports seront communiqués à la collectivité.

Le suivi de ces contrôles est assuré par les services techniques et administratifs de notre siège qui se chargent de fixer les dates d'intervention sur nos différents établissements en fonction des échéances et qui analysent les rapports.



Crématorium d'Evreux (Salon d'attente)

Outre les différentes opérations d'entretien et de maintenance courantes, nous avons prévu un programme de gros entretien et renouvellement du bâtiment et de ses équipements sur la durée de la délégation.

NOTICE 2.4

MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

MAINTENANCE ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS TECHNIQUES DE CREMATION

Concernant l'entretien du matériel et de l'équipement de crémation, notre société est dans **une démarche d'entretien préventif** sur les bases les plus exigeantes, similaires à celles pratiquées par exemple dans l'industrie automobile, qui fonctionne en flux tendu et ne peut donc accepter la moindre panne.

Pour cela, il faut un processus de maintenance des matériels intitulé TPM (Total Productive Maintenance) qui comporte plusieurs niveaux et qui aboutit à **ce que 99 % de pannes potentielles voire plus soient traitées en maintenance préventive** (c'est-à-dire que les arrêts sont totalement planifiés pour le remplacement des pièces, pour ne pas perturber la continuité du service public) et moins de 1 % soient de la maintenance curative (arrêt subi, non programmé, de nature à perturber le fonctionnement du service).

Des discussions sont actuellement en court avec l'entreprise Facultative Technologies dans le but de mettre en place un contrat cadre pour l'ensemble des crématoriums dont la gestion nous a été confié incluant une garantie totale de l'ensemble des équipements de crémation (réfractaires inclus).

Les équipements de crémation seront entretenus par la société qui réalisera leur installation, en l'espèce *Facultative Technologies*. Nous vous détaillons ci-après nos engagements :

MAINTENANCE CURATIVE :

FREQUENCE :

Appareil de crémation type FTIII(DE) toutes les 500 crémations
Filtration dédiée toutes les 500 crémations

TEMPS DE TRAVAIL SUR SITE (POUR UNE MAINTENANCE COMPLETE DE 35 HEURES) :

Appareil de crémation + refroidisseurLundi et mardi (appareil arrêté) – 15 heures
Filtration dédiée Mercredi, jeudi et vendredi – 20 heures
Pendant la maintenance de la filtration, l'appareil de crémation peut fonctionner.



LISTE DES TACHES :

Appareil de crémation	61 points de contrôle
Filtration	59 points de contrôle

DEPANNAGE A DISTANCE :

Avec la supervision, le constructeur peut prendre à distance le contrôle de l'installation pour :

- Effectuer un diagnostic de l'installation ;
- Accompagner l'opérateur du four en cas de cercueil hors normes ;
- Procéder à des modifications de paramètres le cas échéant ;
- S'enquérir des messages d'erreurs pour analyses des problèmes rencontrés.

Subsidiairement, l'outil de supervision embarqué permettra d'éditer le reporting des consommations énergétiques analysées en :

- Consommations de préchauffage
- Consommations de crémations
- Consommations d'attente

MAINTENANCE PREVENTIVE :

DEPANNAGES :

Téléphonie	immédiat
Télmaintenance	< 1 heure
Panne bloquante	dépannage sur site < ½ journée
Panne non bloquante	dépannage sur site < 48 heures

INTERVENTIONS CURATIVES SUR LES REFRACTAIRES :

L'appareil de crémation Facultatieve Technologies FTIII(DE) étant un appareil de crémation pyrolytique en long life, nous minimisons les arrêts pour remplacement :

- De la sole de l'appareil de crémation à 3 000 crémations \pm 10 % (arrêt pendant la visite des 500 crémations donc pas d'arrêt d'activité supplémentaire) ;
- Du rebriquage complet à 10 000 crémations \pm 10 % (3 à 4 semaines d'arrêt toutes les 10 000 crémations).



CAS D'INDISPONIBILITE TEMPORAIRE DE L'EQUIPEMENT



Crématorium de Ciney (Salle technique)

ARRET PLANIFIE

Lorsque des travaux planifiés nécessitent l'arrêt de l'appareil de crémation (entretien préventif, entretien curatif, réfection partielle de la fumisterie, par exemple), l'établissement prévient l'ensemble des entreprises de pompes funèbres ainsi que le délégant, pour organiser ces courts arrêts sans pénaliser l'accueil des familles.

Lorsque l'appareil est arrêté, l'activité peut néanmoins continuer normalement et les familles peuvent être accueillies pour une remise d'urne ou pour un moment de recueillement, la crémation du défunt pouvant être effectuée plus tard, une fois l'appareil remis en service.

ARRET IMPREVU

En cas d'arrêt imprévu de l'appareil de crémation, ce qui est rarissime, les crémations déjà réservées seront réalisées dans un crématorium voisin. Au même titre, nous dépannerons tout crématorium proche ayant une panne.

L'accueil des familles et la remise de l'urne pourront être effectués normalement au crématorium. Le transport du défunt sera dans ce cas pris en charge par le crématorium en vue de l'acte technique de crémation, sans surcoût pour les familles.

Une information sera immédiatement communiquée à toutes les agences de pompes funèbres (par fax, e-mail ou téléphone) pour les prévenir de l'indisponibilité temporaire de l'appareil et de la possibilité pour les familles :

- soit de faire le moment de recueillement au crématorium, et de procéder à la crémation dans un autre établissement
- soit de se diriger vers un autre établissement de leur choix

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

M

NOTICE 2.5

DEMARCHE QUALITE

DEMARCHE ISO 9001 ET CERTIFICATION DE SERVICES

1. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

UNE DEMARCHE ISO 9001

En 2006, *La Société des Crématoriums de France* a initié sa démarche qualité selon la norme ISO 9001. Des procédures sont en vigueur et une démarche de recherche de qualité a infusé l'entreprise à toutes ses strates.

Cette approche dynamique et évolutive repose sur un mode de management **visant à une amélioration continue** de nos prestations ainsi que de nos procédures et processus au sein de notre structure.

Cette démarche, désormais totalement intégrée dans notre culture d'entreprise, repose essentiellement sur une identification des risques, leur analyse et la mise en place de plans d'actions pour les traiter, qui sont **capitalisés et transversalisés**. C'est une méthode de travail développée dans le souci de nous améliorer et de répondre aux exigences de nos collectivités, des entreprises de pompes funèbres et des familles que la vie conduit dans les établissements que nous gérons.

La mise en place de ce système qualité nous a permis d'harmoniser les prestations et les méthodes au sein des différents sites qui nous ont été confiés. C'est un véritable recueil de nos méthodes et de notre savoir-faire dans nos trois métiers (crématorium, Parc Mémorial[®] et chambre funéraire), et contribue à favoriser la communication et le partage des informations entre nos différentes équipes.

Grâce à cette démarche qualité, la société a également pu clarifier ses valeurs, sa finalité et ses objectifs. La mise en place de cette démarche a permis d'impliquer **l'ensemble de notre personnel autour d'objectifs communs** et de créer un véritable esprit d'entreprise basé sur quatre fondamentaux : l'approche humaine, le respect du défunt et de ses cendres, l'impartialité et le développement des Parcs Mémoriaux[®].

Dès 2019, La Société des Crématoriums de France s'engage dans la mise en œuvre d'une certification formelle ISO 9001 en collaboration avec l'organisme Bureau Véritas. Actuellement en phase préparatoire de la certification, votre établissement sera certifié ISO 9001 en 2020 voire 2021.

*L'accueil et l'accompagnement
des familles au cœur de nos
priorités*

La gestion d'un crématorium est un métier à part entière. Nous sommes une entreprise de services, exerçant un métier ne pouvant souffrir d'imprécisions ou d'erreurs. Notre vocation est que les familles en deuil reconnaissent la qualité de l'accueil et des services de votre établissement. Il nous importe donc d'être certifiés sur de très nombreux points essentiels et non sur quelques aspects techniques ou administratifs de notre métier.

Face à nos convictions, nous avons donc créé une certification de services dédiée aux gestionnaires de crématorium, en collaboration avec Bureau Véritas Certification que nous mettons en œuvre depuis 2010 au sein des établissements dont la gestion nous est confiée.

UNE CERTIFICATION DE SERVICE UNIQUEMENT DEDIEE A NOTRE METIER



L'intérêt principal de cette certification de services est de mettre les familles en deuil au cœur des préoccupations en respectant une longue liste d'engagements qui a été validée par des professionnels du secteur et des acteurs du métier concerné.

La création et la mise en place de la certification de services par notre société, pour les crématoriums en France, résultaient de plusieurs souhaits :

- Définir les règles de base de notre métier : nous avons été les premiers à définir un référentiel concernant **exclusivement la gestion d'un crématorium**.
- Rassurer les familles : Le sujet de la mort reste tabou et celui de la crémation davantage encore. La certification de services nous permet donc **d'assurer aux familles une qualité constante** dans leur accueil, leur prise en charge et leur accompagnement au sein de nos établissements.

- Mobiliser notre personnel autour d'objectifs concrets : Notre personnel a contribué à la rédaction du référentiel en partageant les différentes expériences et en définissant les principaux engagements. Cela a permis de préciser et formaliser nos **méthodologies, nos procédures et nos processus pour qu'ils soient identiques dans tous nos établissements et duplicables.**
- Assurer une qualité de service **homogène dans toute la France** au sein des établissements qui ont été confiés à notre société et conforter leur notoriété.
- Garantir aux collectivités qui nous font confiance une **mesure objective de la qualité des prestations rendues** avec l'obtention et la conservation de la certification qualité de service, sur la base du respect du référentiel.

Le référentiel :

En collaboration avec **Bureau Véritas Certification**, nous avons créé un référentiel au sein de la France métropolitaine, validé en avril 2010 par un comité composé d'acteurs du marché et accepté par la COFRAC.

Gérer un crématorium en France : Un métier de service public à part entière

Caractéristiques certifiées :

- L'information sur nos métiers et nos prestations est complète et facilement accessible.
- Chaque famille et chaque professionnel bénéficie d'un accueil personnalisé et professionnel
- Nous exerçons nos missions dans le respect total de l'éthique et des défunts
- Le moment de recueillement est un moment de sérénité personnalisé en fonction des attentes des familles
- Nous assurons l'intégrité du service public
- Nous assurons la satisfaction des familles

Le référentiel comporte de très nombreux engagements pris auprès des collectivités dont la gestion de leur établissement nous est confiée, des entreprises de pompes funèbres et des familles.

*Notre entreprise est certifiée par
Bureau Veritas depuis 2010*

Depuis sa mise en place en 2010, la certification de services a toujours été maintenue au sein de notre société.



Salle de recueillement – Crématorium de Metz

La certification de services est obtenue pour trois années dès lors que les audits de contrôle ne démontrent aucun écart avec les engagements pris.

La Certification ISO 9001 remplacera à terme ce référentiel d'engagement et cette certification.

2. EVALUATION DE LA QUALITE DU SERVICE

QUESTIONNAIRES QUALITE POUR LES FAMILLES

Nous avons créé un questionnaire pour les familles ayant assisté à un moment de recueillement dans votre établissement afin de nous assurer que nos services répondent à leurs attentes.

Nous attachons la plus haute importance aux remarques qui nous sont faites, et notamment s'il y a une remarque négative, dans le souci de parfaire la qualité de nos services et d'accompagner au mieux les familles que la vie conduit dans nos établissements.

Les résultats et les remarques laissées par les familles sont transmis au responsable de l'établissement qui mettra en œuvre (dans la mesure du possible) les actions nécessaires pour améliorer les prestations en accord avec les demandes.





Entrée – Crématorium de Nîmes

En cas de réponse négative, le responsable de l'établissement prendra contact avec la famille afin d'avoir plus de précisions quant aux remarques qui ont été faites. Une réponse écrite et personnalisée est systématiquement rédigée par le directeur du crématorium, avec l'appui de notre siège le cas échéant, afin de ne pas laisser une réclamation sans réponse. De la même manière, nous répondons à toutes les réclamations qui nous parviennent directement au crématorium ou indirectement par le biais d'une entreprise de pompes funèbres, ou de la collectivité.

Dans cette démarche, nous gardons à l'esprit plusieurs objectifs :

- Améliorer la qualité de nos services tout en conservant notre humanité
- Développer la réputation de vos établissements, pour que votre choix de titulaire soit valorisé.
- Adapter et faire évoluer nos prestations pour répondre aux nouvelles attentes

Les résultats de ce questionnaire seront communiqués annuellement dans le cadre du rapport du délégué.

Les évolutions technologiques nous amènent aujourd'hui à travailler un questionnaire aux familles sous forme dématérialisée.

Nous travaillons actuellement avec la société Orphée, spécialiste de l'Expérience Client depuis 1983, avec qui nous lancerons prochainement une enquête satisfaction/qualité par SMS. Nous pensons que ce nouveau canal nous permettra de maximiser le nombre de retours et ainsi d'optimiser notre niveau de qualité pour toujours mieux satisfaire nos familles.

Par ailleurs, au surplus de notre travail avec la société Orphée, un partenariat avec la société « Avis Vérifiés », leader des avis collectés sur Internet, est à l'étude afin d'améliorer la notoriété de notre marque et des établissements dont nous avons la gestion. A titre d'information, 85% des internautes consultent les avis clients avant de prendre une décision.

Nous précisons que la notoriété de la marque *La Société des Crématoriums de France* est d'ores et déjà très élevée puisqu'elle a été élue « meilleure enseigne 2019 » du marché des services funéraires par une étude menée par le magazine Capital auprès de 20.000 consommateurs.

QUESTIONNAIRE QUALITE POUR LES OPERATEURS FUNERAIRES

Nous mettrons en place un questionnaire de satisfaction à l'attention spécifique des opérateurs funéraires, afin de recueillir leur avis sur les prestations de chaque établissement et de leur fournir un outil supplémentaire pour nous faire part de leurs attentes ou nous soumettre des axes d'amélioration.

Les résultats de l'analyse des réponses pourront ainsi alimenter les échanges que nous maintenons tout au long de la délégation avec les professionnels, et nous aider à trouver des réponses aux attentes exprimées.

Nous vous proposons de renouveler cette démarche tous les trois ans.

LIVRE D'OR DU CREMATORIUM

Nous mettrons en place un livre d'or **à disposition des usagers** dans l'accueil de l'établissement afin que chacun puisse s'exprimer et donner son avis sur les locaux, les prestations reçues, l'accompagnement, le personnel...

Le livre d'or sera librement consultable par la collectivité.

Préparation du moment de recueillement

Dès que la réservation a été effectuée par l'entreprise de pompes funèbres mandatée, le personnel du crématorium prend contact avec la personne qui a été désignée comme ayant qualité pour pourvoir aux funérailles afin de lui expliquer le déroulement du moment de recueillement, les différentes possibilités quant à sa personnalisation et répondre aux questions qu'elle peut se poser quant à la crémation, à la destination des cendres ou autres sujets.

La personnalisation du moment de recueillement peut être faite par téléphone ou directement au crématorium si la famille souhaite se déplacer.

Le moment de recueillement est personnalisable par le biais de textes, musiques, photos, vidéos et tout objet ayant eu une signification pour le défunt et ses proches. Il est flexible et adaptable dans sa forme, son contenu et sa durée aux souhaits qui seront exprimés par la famille lors de la préparation. (Cette adaptabilité vaut mieux que les propositions de différentes formules qui semblent relever d'un acte commercial.)

Nous vous présentons ci-dessous brièvement le déroulement de cette préparation.

1. Contact avec l'entreprise de pompes funèbres

Le collaborateur réceptionnant l'appel demande à l'entrepreneur de pompes funèbres des informations sur le défunt et sur la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles :

- Nom et prénom du défunt, sexe et âge
- Date et lieu du décès
- Nom et prénom de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles et le lien de parenté avec le défunt
- Numéro(s) de téléphone de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles
- Prestation souhaitée : Organisation d'un moment de recueillement au crématorium ou crémation sans accompagnement de la famille
- Numéro(s) de téléphone de la personne à contacter pour la préparation du moment de recueillement (si la société de pompes funèbres détient l'information)
- Date et heure du recueillement
- Devenir de l'urne cinéraire

2. Appel de la famille

L'objectif de cet entretien téléphonique est d'écouter la famille et lui expliquer à la famille le déroulement du moment de recueillement et de la rassurer. Les messages à passer sont les suivants :

- « Le moment de recueillement est un temps d'hommage, un dernier adieu qui se déroule dans la salle de recueillement en présence du cercueil de votre (lien de parenté) »
- « Nous allons préparer ensemble le moment de recueillement pour rendre un dernier hommage à ... (lien de parenté) »

- « Lors du déroulement du moment de recueillement, nous serons présents pour vous accompagner. Ce moment dure en moyenne entre 20 et 40 minutes (voire plus), il est accompagné par de la musique que vous pouvez nous apporter ou choisir dans notre base de données, des textes, des photos, des vidéos ou tout autre objet ayant eu une signification pour votre ... (lien de parenté). »
- « La séparation est symbolisée par le passage d'une grande porte, vous ne serez soumis à aucune image choquante liée à l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation. »
- « A l'issue du moment de recueillement, les personnes présentes seront libres de repartir, l'urne de votre ... (lien de parenté) sera disponible (une demi-journée après l'accueil de la famille). »
- « Avez-vous fait un choix quant à la destination des cendres ? »
Si ce n'est pas le cas : « Vous pouvez laisser l'urne au crématorium le temps de la réflexion. Plus que la crémation, le choix de la destination des cendres est important, c'est le lieu de souvenir pour les proches. »
Le collaborateur explique les modalités liées à la conservation de l'urne (réglementaire et financière pour assurer la transparence).

Bien entendu, durant cet entretien, le collaborateur reste disponible pour répondre aux différentes interrogations de la famille.

Si la famille ne souhaite pas personnaliser le moment de recueillement, celui-ci sera organisé par notre personnel qui choisira des musiques douces pour l'accompagner dans ce dernier au revoir.

Déroulement du moment de recueillement

1. Arrivée du convoi

A l'arrivée du convoi, le personnel aide à décharger le cercueil et vérifie les documents administratifs qui accompagnent le défunt. L'Assistant funéraire en charge du moment de recueillement demande ensuite à l'entreprise de pompes funèbres à être présenté à la famille et aux personnes en charge de l'organisation du moment de recueillement même si celui-ci avait été préparé au crématorium.

2. Dernières mises au point pour le déroulement du moment de recueillement

Après avoir conduit les personnes présentes dans le salon d'attente, l'Assistant funéraire invite la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles et les autres personnes en charge de l'organisation du moment de recueillement à s'installer dans le bureau d'accueil des familles pour vérifier les instructions qui ont été données lors de la préparation. Cet entretien porte sur :

- Les musiques choisies et l'ordre de passage selon les 5 phases du moment de recueillement
- Les prises de paroles
- La possibilité d'appeler le défunt par son prénom ou son surnom
- Le déroulement du geste d'hommage (pétales de roses, fleurs, rituel religieux ...)
- La mention du registre à condoléance et de la destination des cendres à la fin du moment de recueillement

L'Assistant profite également de cet instant isolé avec les proches pour vérifier que l'urne sera récupérée soit par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles soit par l'entreprise de pompes funèbres. Si ce n'est pas le cas, le collaborateur remet à la famille une procuration vierge permettant de donner pouvoir à une tierce personne pour la reprise de l'urne cinéraire. Ce document devra être dûment complété et apporté lors de la remise de l'urne cinéraire. Dans le cas où l'urne est amenée à rester plus d'une semaine au crématorium, l'Assistant funéraire fait remplir à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles un contrat pour la conservation de l'urne cinéraire qui reprend les conditions réglementaires et tarifaires.

A l'issue de cet entretien, l'Assistant funéraire se rend dans la salle de recueillement pour tester les musiques, diaporamas ou encore vidéos apportés par la famille et vérifie la salle de recueillement (fleurs, cercueil, drapeau ou tout autre objet ayant une signification pour le défunt et ses proches).

3. Moment de recueillement

Etape 1 : Entrée dans la salle de recueillement

Après avoir demandé à l'assistance d'éteindre ou de mettre en mode silence les téléphones portables, l'Assistant funéraire conduit les personnes présentes dans la salle de recueillement en invitant la famille proche à s'installer sur les premiers bancs autour du défunt.

L'Assistant funéraire prend la parole pour accueillir la famille et introduire le moment de recueillement.

Exemple

« Mesdames, Messieurs,

*Vous êtes réunis aujourd'hui pour rendre un dernier hommage à ... »
(Prénom et nom ou prénom ou surnom selon le souhait de la famille)*

Pendant ce moment de recueillement, vous allez entendre de la musique. Musique choisie par ses proches et qu'il affectionnait particulièrement.

*Durant ce moment, nous entendrons également des témoignages de ses proches
(ou poèmes, lectures choisis par ses proches
ou des prières accompagnées par (Nom du représentant du culte))*

Etape 2 : Moment de recueillement

L'Assistant funéraire invite les proches à se recueillir sur la musique choisie. Dans un second temps, il appelle, une par une, les personnes qui souhaitent prendre la parole à le rejoindre au pupitre. L'Assistant funéraire peut également lire les textes choisis par la famille si elle ne s'en sent pas capable.

C'est également lors de cette étape que peuvent être lues des prières et que la bénédiction peut avoir lieu.

Exemple

*Je vous invite maintenant à vous recueillir tous ensemble sur ce second extrait de musique.
Durant cet instant vous pourrez vous souvenir de et de tous ce qu'il a pu représenter pour
chacun et chacune d'entre vous.*

Extrait de musique choisi

Je vais inviter maintenant (Prénom et lien de parenté de la personne) à me rejoindre.

Ou

Je vais vous lire un texte de ... choisi par ses proches.

Etape 3 : Geste d'hommage

L'Assistant funéraire invite l'ensemble des personnes présentes à venir près du cercueil pour rendre un dernier hommage au défunt. Il peut s'agir de déposer des pétales de rose sur le cercueil, de passer la main dessus ...

L'Assistant invite en premier les personnes au fond de la salle afin de laisser les derniers instants aux personnes les plus proches du défunt.

Exemple

*Après ce temps de recueillement et avant que le cercueil de ... ne disparaisse à vos regards, vous pouvez passer près d'elle (lui) pour lui faire un dernier adieu.
Vous pourrez faire tout geste que vous dictera votre cœur, peut-être simplement déposer ces quelques pétales de rose, toucher le bois de son cercueil ou effectuer tout autre geste que vous aurez choisi.
Pour cela, je vais passer près de vous pour guider vos pas.*

Etape 4 : Départ du cercueil

L'Assistant funéraire va conduire le cercueil dans le sas de départ en symbolisant cette séparation par le passage de la grande porte.

Cette étape est primordiale et permet une séparation en douceur sans que la famille ne soit soumise à des images particulièrement choquantes de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation qui ne participent pas à l'apaisement des familles recherchés.

Exemple

*Voici venu le moment de son départ, le cercueil de ... va quitter cette salle.
Dans un dernier geste et en signe de respect, je vous invite à vous lever.*

Etape 5 : Fin du moment de recueillement

Après le départ du cercueil, l'Assistant funéraire conclut le moment de recueillement. Il invite les proches à se reconforter les uns et les autres et il indique également la disposition d'un registre à condoléance, la mise à disposition du salon des retrouvailles (si tel est le cas), ainsi que la destination des cendres.

Exemple

*Ce moment de recueillement à la mémoire de ... se termine.
Plus tard, l'urne qui contient ses cendres sera remise à sa famille pour ...
(Destination cendres)*

Je vous invite à vous reconforter les uns et les autres mais surtout, le plus important, à entretenir longtemps son souvenir.

Un registre de condoléances est disponible à la sortie de cette salle. Vous pouvez y déposer quelques mots à l'intention de ses proches.

La famille vous invite également à partager une collation dans le salon des retrouvailles qui est mis à votre disposition.

Je vous souhaite à tous un bon courage.

La porte du condouloir commandée de l'ambon par l'assistant funéraire, s'ouvre automatiquement pour éviter que des personnes ne repassent par la porte d'entrée vers l'accueil.

Après avoir accompagné les personnes à la sortie de la salle, l'Assistant funéraire les guides vers le condouloir ou le salon des retrouvailles.

Il revient quelques instants plus tard pour apporter à la famille les CD, photos et autres supports qu'elle a apportés et précise qu'il se tient à sa disposition pour toute question ou information.

CONFIDENTIEL

R

NOTICE 2.7

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE

1. RECYCLAGE DES METAUX ISSUS DES CREMATIONS

Les restes ultimes provenant des crémations sont essentiellement des objets métalliques issus du cercueil mais aussi des prothèses, des objets et éventuellement des bijoux ayant appartenu au défunt, et qui sont recueillis avant et après la pulvérisation des cendres.

Dans le respect de l'éthique qui est la nôtre et comme pour l'ensemble des établissements gérés par notre groupement, nous avons établi un partenariat avec la société Orthometals pour la collecte des restes métalliques issus de la crémation en vue de leur recyclage et de leur valorisation.

Les fonds collectés seront reversés intégralement à la Fondation Funecap, sous l'égide de la Fondation de France. Cette fondation est à objets multiples et peut notamment participer à la réalisation de toute action ou œuvre d'intérêt général.



Depuis des années, les fonds issus du recyclage des métaux sont reversés majoritairement à l'association Mécénat Chirurgie Cardiaque.

Une partie des fonds générés pourra également être versée dans le cadre du développement d'actions sociales locales de votre choix (cohésion sociale, vie du territoire, etc.).

2. DEMARCHE QSE AU QUOTIDIEN

Les valeurs de notre entreprise, nos fondamentaux et notre organisation nous guident **quotidiennement dans une approche QSE**. Notre volonté est d'anticiper les risques (de source interne ou externe) afin de mieux les maîtriser. Cette approche est complémentaire à **notre démarche ISO 9001** centrée sur l'amélioration continue que nous avons développé dans la notice sur la démarche qualité.

1. Qualité : Assurer un véritable service public de qualité pour les usagers et en toute transparence pour la collectivité, accompagner les familles avec un personnel qualifié et compétent dans les locaux soignés et entretenus.
2. Sécurité : La démarche est orientée autour de la sécurité des familles et des professionnels, du personnel de l'établissement et des entreprises extérieures intervenant sur le site, mais aussi du bâtiment et du matériel pour garantir la continuité du service public. La sécurité est assurée par diverses procédures, des équipements spécifiques (caméras vidéosurveillance, trousse de secours, défibrillateur...), des entretiens réguliers du matériel et du bâtiment ainsi que la formation du personnel.
3. Environnement : La démarche environnementale est **une action menée au quotidien** qui implique **l'utilisation de matériels spécifiques** (unité de filtration, appareils basse consommation, système centralisé de coupure de l'éclairage, mode de service ou mode économique en fonction des heures de recueillement prévues pour le chauffage ou la climatisation de toute ou partie de l'établissement...), le **choix des consommables** (produits d'entretien) ainsi que **la gestion des déchets** (tri des déchets courants, recyclage des restes métalliques issus des crémations, élimination du réactif usagé...).

Dans notre métier, la démarche environnementale passe également **par la mise en œuvre des meilleures pratiques** et par une optimisation de l'utilisation de l'équipement de crémation ; source de consommation énergétique (introduction dès l'atteinte des températures réglementaires, crémations qui se suivent tant que possible, brûleurs arrêtés s'il y a un intervalle entre deux crémations, maintien de la température de l'appareil à l'arrêt de l'appareil, qualité des réglages...).



3. TRAITEMENT DU REACTIF USAGÉ

Le réactif usagé sera stocké dans des conteneurs hermétiques et collectés par une société spécialisée dans le traitement des déchets à risques en optimisant les coûts de transport (quantité suffisante).

Un contrat de traitement des déchets sera signé avec un professionnel reconnu. Un suivi permanent des consommations de réactif sera mis en place pour éviter toute sur ou sous consommation.

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

MECENAT CHIRURGIE CARDIAQUE



enfants du monde

Mécénat Chirurgie Cardiaque permet à des enfants atteints de malformations cardiaques et venant de pays défavorisés de se faire opérer en France lorsque cela est impossible chez eux faute de moyens techniques et financiers.

Hébergés dans des familles d'accueil bénévoles et opérés dans onze hôpitaux en France plus de 2 800 enfants ont déjà été pris en charge depuis la création de l'Association en 1996 par le professeur Francine Leca et Patrice Roynette.

→ Domaines d'intervention

- 1 Intervention chirurgicale et suivi médical d'enfants atteints de malformations cardiaques
- 2 Parrainage scolaire des enfants opérés
- 3 Formation de médecins étrangers à la cardiologie pédiatrique
- 4 Missions médicales à l'étranger



→ 5 étapes pour sauver une vie

- 1 **Identifier les enfants malades**
Les médecins référents diagnostiquent les enfants malades avec l'équipe MCC.
- 2 **Organiser l'arrivée en France**
Les enfants sont pris en charge depuis leur pays par l'association Aviation Sans Frontières.
- 3 **Séjour dans les familles d'accueil**
Les familles se rendent disponibles pour une durée de 8 semaines à proximité des centres hospitaliers.
- 4 **La phase chirurgicale**
Après les bilans préopératoires, les enfants sont hospitalisés et opérés dans les meilleurs délais.
- 5 **La convalescence et le retour guéri**
Après quelques semaines dans sa famille d'accueil, l'enfant rentre dans son pays et retrouve les siens !



VF

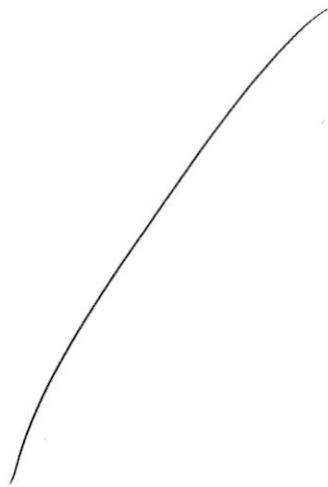
Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

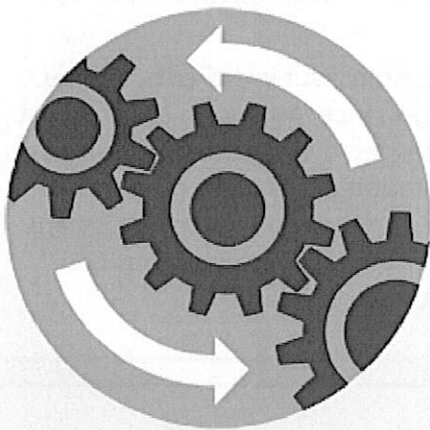
ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC



WJ

“Nous transformons les métaux après crémation”

OrthoMetals
Recycle



OrthoMetals
Rassurance



OrthoMetals
S'engage

Nous transformons les métaux après crémation

Nous sommes une entreprise membre de l'ICF (International Cremation Federation) et certifiée ISO 9001 avec près de 15 ans d'expérience. Nous effectuons le ramassage et le recyclage des métaux auprès de crématoriums dans le monde entier. Faites notre connaissance : nous vous expliquerons quels services nous pouvons offrir à votre crématorium.

www.OrthoMetals.com

Nous recyclons : *UN RECYCLAGE CITOYEN*

Nous recyclons pour préserver l'environnement.

La réutilisation efficace de matériaux permet d'économiser de l'énergie et de préserver l'environnement. Le recyclage est notre avenir. Nous vous encourageons à prendre part à notre solution verte. Tous les métaux restant après la crémation sont récupérés de la manière la plus appropriée pour réduire l'impact sur notre environnement. Nous recyclons les implants orthopédiques et les restes métalliques selon les lois en vigueur. Nous effectuons la collecte de façon périodique de tous les métaux récupérés puis nous les transportons dans nos locaux pour les recycler. Nous fournissons gratuitement la logistique pour le ramassage et le transport des restes métalliques et des implants orthopédiques.

Nous rassurons : *NOS GARANTIES*

Nous offrons transparence et facilité afin que vous puissiez vous concentrer sur ce vous savez le mieux faire.

Nous sommes conscients que votre priorité est de créer un oasis de calme pour vos clients, un lieu où ils peuvent dire adieu à un être cher. L'entretien de relations de confiance avec votre clientèle est essentiel au maintien de votre réputation en tant que crématorium respecté et donc à la réussite de votre entreprise. Nous avons les qualifications ainsi que la documentation nécessaires pour vous assurer que tous les implants orthopédiques et métaux restants après crémation sont recyclés dans des conditions conformes à la législation en vigueur dans votre pays. Vous pouvez ainsi vous concentrer sur votre travail tandis que nous nous chargeons du processus de recyclage.

Nous nous engageons : *NOS ACTIONS*

Ensemble, nous soutenons des œuvres de bienfaisance.

Nous vous offrons l'occasion unique de choisir l'organisation caritative à laquelle les bénéfices du recyclage seront donnés. Ces bénéfices peuvent aussi être répartis entre des organisations caritatives reconnues et des instituts avec lesquels nous sommes en relation depuis des années.

Qui sommes-nous ? *HISTORIQUE D'ORTHOMETALS*

Entreprise familiale et leader sur le marché mondial.

Jan Gabriëls, chirurgien orthopédiste, et Ruud Verberne, manager logistique et expert du recyclage, ont fondé OrthoMetals en 1997. Notre mission est d'offrir une méthode légitime et respectueuse de l'environnement pour traiter et recycler les résidus métalliques issus de la crémation. Les fils de Jan Gabriëls l'ont rejoint peu après avoir obtenu leurs diplômes de MBA. Maintenant, OrthoMetals est le leader sur le marché mondial du recyclage d'implants orthopédiques. Un partenaire fiable, certifié ISO 9001, doté d'une vaste expérience dans plus de 15 pays à travers le monde.



Questions, remarques, la solution OrthoMetals peut vous intéresser?

Siège Social:

OrthoMetals

Steenbergen 13

7921 BV Zuidwolde

Pays-Bas

Internet : www.orthometals.com

Email : contact@orthometals.nl

Téléphone : 0031- 528-372560

Fax : 0031-528-371090



NOTICE 2.8

RESPECT DU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

La Société des Crématoriums de France s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données d'utiliser.

Par ailleurs, elle s'engage à élaborer avec la ville de Nogent-sur-Oise des procédures de transmission des données dans le respect des réglementations en vigueur.

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



VOTRE AVIS EST IMPORTANT, PARTAGEZ-LE.

Dans le cadre de la politique qualité de cet établissement, vous êtes invité à partager au travers de ce questionnaire votre ressenti sur l'accompagnement dont vous avez pu bénéficier et les prestations réalisées. Vos réponses aideront cet établissement dans sa démarche d'amélioration constante d'accompagnement des familles.

Remarque importante : si vous avez rencontré un problème qui n'a pas encore pu être traité, le service de réclamation de cet établissement se tient à votre disposition. [Cliquez ici](#) pour le contacter.

Colonne à droite ;

Vous évaluez :

New logo Crématorium de France

Pourquoi laisser mon avis ?

En laissant un commentaire, vous participez à faire progresser le niveau de qualité de cet établissement.

Qui est Avis-Vérifiés ?

Tiers de confiance spécialisé dans la collecte, modération et restitution des avis clients site et produits, Avis Vérifiés permet aux clients de noter et commenter leurs prestations, créant ainsi un échange entre établissements et clients.

1 Partagez votre note sur « Crématorium Marseille »

Votre notation de l'établissement et de ses prestations : *

(étoiles)

Partagez votre avis sur cet établissement : *

Zone texte.

2 Évaluez le service de « Crématorium Marseille »

Comment le crématorium a-t-il été choisi ? *

Par moi-même ou un proche

Si oui, pour quelles raisons avez-vous choisi cet établissement (plusieurs réponses possibles)

- En raison de sa proximité
- En raison de sa notoriété
- Autre

Par le prestataire de pompes funèbres retenu

R.

Selon les volontés du défunt

Comment évalueriez-vous l'accueil qui vous a été réservé (disponibilité, écoute, tenue et professionnalisme du personnel) ? *

(étoiles)

La préparation du moment de recueillement a-t-elle aidé au bon déroulement de l'hommage ?

Oui Non

Avez-vous trouvé le confort et l'intimité nécessaires dans cet établissement ? *

Oui Non

L'urne cinéraire a-t-elle été remise ? *

Oui Non

Si oui :

La remise de l'urne cinéraire a-t-elle été réalisée par ? *

- L'agence de pompes funèbres
- Le crématorium

Cette remise de l'urne vous a-t-elle convenu ?

Oui Non

Quelle est la destination des cendres ?**

une sépulture familiale

un colombarium

une dispersion :

Si oui :

- dans le jardin du souvenir d'un cimetière
- dans la nature
- dans un parc mémorial

je ne sais pas

** (Depuis la loi 2008-1350 du 19 décembre 2008, dans l'attente d'une décision concernant la destination des cendres, l'urne cinéraire est conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an.)

Si créma avec parc mémorial :

Connaissez-vous l'existence du parc mémorial du crématorium ? *

Oui Non

Ajout d'une question à tester sur l'accès => à confirmer :

L'accès au crématorium a-t-il été simple ?

Oui Non

Si non, quel problème avez-vous rencontré ?

Zone texte

Si un de vos proches vous demandait conseil, recommanderiez-vous cet établissement ? *

Très peu probable				Peu probable			Assez probable		Très probable	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 Pour aller plus loin ...

Vos suggestions d'amélioration (optionnel) :

Zone texte.

Envoyer votre avis

? Info bulle :

Conseils pour laisser votre avis

Tous vos commentaires, positifs comme négatifs, ont leur place en ligne.

Respectez les règles de courtoisie et celles établies par NF Service afin d'assurer à tous la lecture d'avis constructifs.

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

(Handwritten diagonal line)

(Handwritten mark)

Identification et évaluation des risques en partie technique de nos crématoriums.

Nous attachons la plus haute importance à la sécurité de nos employés dans nos établissements. Ainsi, procédons régulièrement à une évaluation des risques dans la partie technique de nos crématoriums.

Cette pièce attire particulièrement notre attention car elle présente des risques qui lui sont propres :

Introduction du cercueil dans l'appareil de crémation, décrochage, manipulation de réactifs, nuisance sonore ou forte chaleur constituent des opérations qu'il nous faut encadrer par des procédures pertinentes afin d'assurer la sécurité des opérateurs.

L'évaluation des risques est donc la première étape de notre démarche de prévention des risques.

Elle passe notamment par :

- Des audits internes annuels sur site par l'équipe prévention.
- Une mise à jour annuelle des documents uniques d'évaluation des risques pour chaque établissement. La cotation des risques inhérente à ces documents uniques étant réalisée par les responsables d'établissement après consultation des salariés et du service prévention.
- La mise en place de fiches de remontées d'anomalies dans toutes les parties techniques.
- Analyse de l'accidentologie et arbre des causes.

Protections collectives et protections individuelles.

Notre politique de gestion des risques repose sur la suppression des risques à la source ou leur diminution si la suppression du risque n'est pas possible.

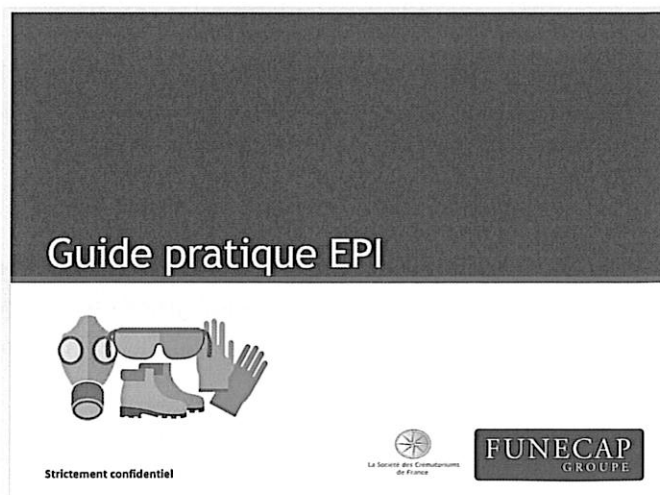
Nous privilégions des mesures de protection collective (conception de nos parties techniques et de nos machines, stockage et élimination de produits chimiques...) avant les mesures de protection individuelle (sensibilisation, formation, équipements de protection individuelle...).

Information et formation de nos salariés :

En tant qu'employeur, nous avons un devoir d'information et de formation de nos salariés en termes de sécurité.

Nos salariés peuvent retrouver dans plusieurs documents les informations relatives à la sécurité en partie technique des crématoriums, notamment dans :

- Le document unique d'évaluation des risques consultable sur site.
- Les affiches sécurité en zone technique.
- Les procédures écrites sécurité.

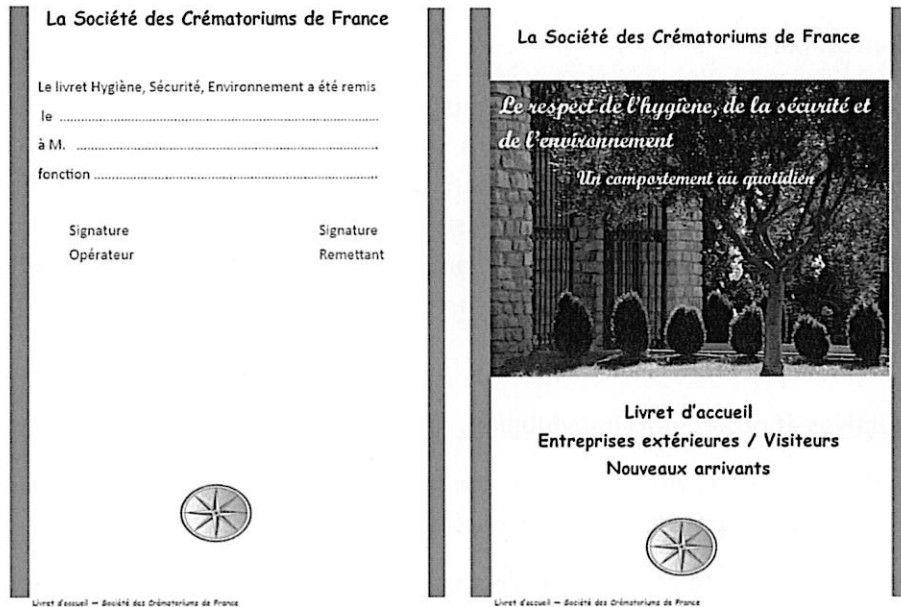


M.

Des mesures relatives à la formation sont aussi mises en place :

- Formation appareil de crémation par le fournisseur.
- Formation sur la manipulation du réactif usagé par les directeurs d'établissement.
- Formation sur la manipulation des extincteurs.

L'édition d'un livret d'accueil sécurité remis et signé à chacun des salariés est en cours d'élaboration.



Risque lié aux ambiances thermiques :

Les parties techniques des crématoriums regroupent les appareils de crémation. Ces appareils sont amenés à dégager de fortes chaleurs pouvant provoquer un risque pour nos salariés.

Ainsi des **systèmes d'extraction d'air et de ventilation adaptés aux températures élevées** ont été **conçus** ou **rajoutés** dans chacun de nos établissements.

Ces systèmes permettent de revenir à des températures de travail convenables.

Risque lié à la manipulation des réactifs :

Des réactifs sont utilisés en partie technique pour alimenter nos appareils de crémation. Ces réactifs non dangereux lorsqu'ils sont neufs le deviennent en fin de crémation quand ils sont chargés de particules nocives.

Aussi des mesures importantes ont été mises en place pour combattre ce risque :

- Sensibilisation : tournage d'un clip vidéo et d'un support de formation remis à chaque salarié concernant ce risque, affichage des consignes de sécurité en partie technique.
- Affichage des FDS (fiche de donnée sécurité) des réactifs et mesures à tenir en cas d'accident.

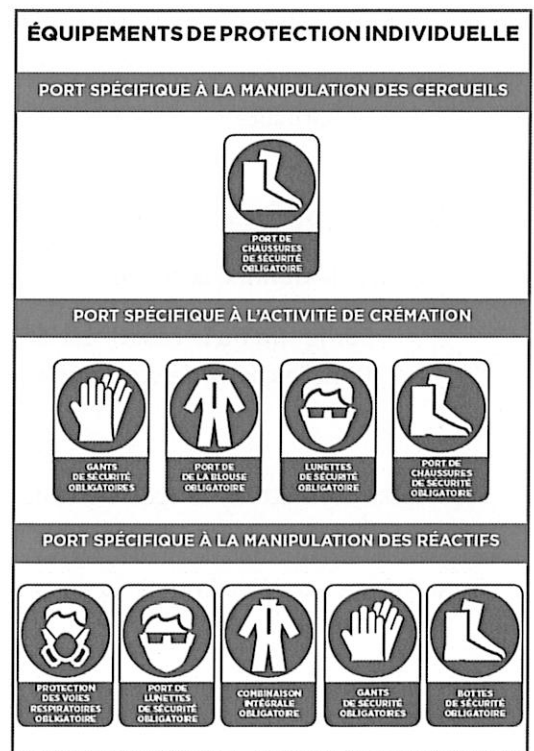
1

- Remise d'équipements de protection individuelle à chaque salarié (bottes, gants, masque, combinaison, lunettes).
- Remise d'un aspirateur classe H spécifique aux produits chimiques dans chacun de nos crématoriums.

Risque lié à l'incendie ou explosion.

Des pacemakers, cigarettes électroniques, amas de graisse etc... peuvent provoquer de fortes flammes voir des explosions dans nos appareils. Ainsi nous luttons contre ce risque par :

- Des consignes de sécurité incendie affichées en zone technique.
- Le port de gants et de blouses ignifugés (protection contre le feu ou la chaleur) par les salariés.
- Des extincteurs à poudre placés à côté de chaque appareil.
- De la formation à la manipulation des extincteurs de notre personnel.
- La mise en place de scanners détectant les pacemakers, cigarettes électroniques... dans certains de nos établissements.



Risques liés à l'activité de crémation :

L'activité de crémation (introduction du cercueil et décendrage) requiert le port d'équipements de protection individuelle :

Des gants et des blouses ignifugés (protection contre le feu lors de l'ouverture de l'appareil), le port de chaussures de sécurité (protection contre les chocs) ou de lunettes de sécurité (protection contre les projections en décendrage) sont obligatoires dans nos établissements.

L'employé qui en fait la demande peut recevoir (via notre portail d'achats, onglet sécurité) des bouchons d'oreilles pour le risque de nuisance sonore. Le port des bouchons d'oreille n'est pas obligatoire car les seuils de bruit ne sont pas élevés. Cette mesure est donc une mesure de confort offerte aux membres de nos équipes.



Objet :

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de stockage, d'utilisation et d'enlèvement des produits réactifs dans les crématoriums.

Champ d'application de la procédure :

La présente procédure a pour périmètre l'ensemble des crématoriums de la Société des Crématoriums de France (SCF).

Identification des produits réactifs utilisés :

Deux produits réactifs sont utilisés pour traiter les fumées au sein des crématoriums chez SCF :

- Le Factivate
- Le Sorbalite

Affichage des fiches de donnée sécurité (FDS) :

Les **fiches de donnée sécurité** des réactifs Factivate et Sorbalite **doivent être affichées** :

- **Sur le silo où le réactif est déversé**
- **Dans les lieux de stockage dédiés aux fûts de réactifs pleins et usagés.**

Ces FDS permettent de connaître la composition des produits, leurs conditions d'utilisation et de stockage et les mesures de premiers soins en cas d'accident lors de leur manipulation.

Vous les trouverez en fin de ce document.

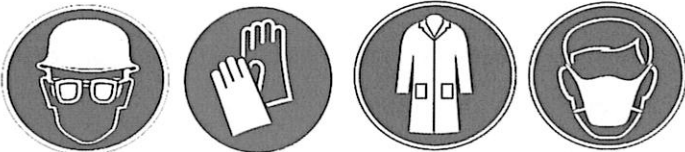
Rappel :

Seul le personnel ayant reçu la formation par le constructeur peut se servir du four et manipuler les produits réactifs. En aucun cas un personnel non-formé (un intérimaire par exemple) n'est habilité à le faire.

Conditions d'utilisation des produits réactifs :

Il est obligatoire pour des conditions d'hygiène et de sécurité de manipuler le Factivate et le Sorbalite avec les équipements de protection individuelle mentionnés ci-dessous (gants, lunettes de protection, masque respiratoire et vêtement de protection) et de respecter les conseils de manipulation.

PROCEDURE 01	PGR	Crématoriums Réactifs / FDS	2018/06
-----------------	-----	--------------------------------	---------

Factivate	Sorbalite
<p>Equipement de protection individuelle lors de l'utilisation :</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Manipulation :</p> <p>Lors de la manipulation des produits réactifs, portez les équipements de protection individuels suivants : lunettes de protection, gants, blouse et masque respiratoire.</p> <p>Ne pas porter de lentilles de contact pendant la manipulation du Sorbalite. Ne pas porter de vêtements contaminés à son domicile.</p>	

Conditions de stockage des produits réactifs :

Le stockage des seaux et fûts doit être réalisé à l'extérieur dans un local spécifique fermé si les espaces sont adaptés.

Factivate	Sorbalite
<p>Stocker entre 0 - 35°C et maintenir les fûts hermétiquement fermés. Ne pas stocker à l'humidité.</p>	<p>La substance doit être conservée au sec. Le stockage de grandes quantités devrait être effectué en silos spécifiquement conçus. Eloigner des acides, des grandes quantités de papier, pailles et composés nitriques. Ne pas utiliser le stockage s'il y a un risque de contact avec l'eau.</p>

Conditions d'enlèvement des produits réactifs usagés :

Les fûts de réactifs usagés doivent être stockés à l'extérieur dans un local spécifique fermé si les espaces sont adaptés et filmés pour l'enlèvement.

Nom du déchet	Conditionnement	Prestation	Nombre minimum de fûts par retrait
REACTIFS USAGES	Fût de 60L	Forfait collecte et traitement du fût (sur palette)	8
	Fût de 220L		4

FICHE DE DONNE SECURITE SORBALITE

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOK

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

Étiquettes :



Type de produit : Hydroxyde de calcium + charbon actif haute densité.

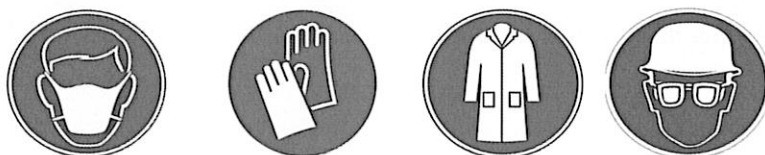
Utilisation : Traitement et neutralisation des eaux, des fumées, des boues et des déchets.

Danger : Provoque de graves irritations cutanées

Irritant pour les voies respiratoires

Risques de graves lésions oculaires

Equipements de protection individuelle lors de l'utilisation :



Manipulation :

Porter les équipements de protection ci-dessus (gants, lunettes, blouse et masque respiratoire) lors de l'utilisation du Sorbalite. Ne pas porter de lentilles de contact pendant la manipulation de ce produit. Maintenir les niveaux de poussières au minimum. Réduire au minimum la génération de poudre. Ne pas porter de vêtements contaminés à son domicile.

Conditions de stockage et éventuelles incompatibilités :

La substance doit être conservée au sec. Le stockage de grandes quantités devrait être effectué en silos spécifiquement conçus. Eloigner des acides, des grandes quantités de papier, pailles et composés nitriques. Ne pas utiliser le stockage s'il y a un risque de contact avec l'eau.

Mesures de premiers soins :

En cas de contact cutané : laver abondamment avec de l'eau et du savon. Consultez un médecin.

En cas de contact avec les yeux : rincer abondamment pendant plusieurs minutes. Enlever les éventuelles lentilles de contact si possible. Consultez un médecin.

En cas d'inhalation : déplacer la personne à l'air libre, consultez immédiatement un médecin.

En cas d'ingestion : rincer la bouche avec beaucoup d'eau, boire beaucoup, ne pas provoquer de vomissements. Consulter un médecin.

Recommandations : Le produit usagé amalgamé aux effluents de filtration, est collecté dans un fût hermétique et sera ensuite acheminé en centre d'enfouissement, par une société spécialisée

A.

FICHE DE DONNE SECURITE FACTIVATE

Type de produit : réactif en poudre composé de bicarbonate de sodium et de charbon actif.

Utilisation : réactif de traitement des fumées.

Danger : non classé en substances dangereuses.

Equipements de protection individuelle lors de l'utilisation :



Manipulation :

Porter les équipements de protection ci-dessus (gants, lunettes, blouse et masque respiratoire) lors de l'utilisation du Factivate.

Conditions de stockage :

Précaution : Stocker entre 0-35°C et maintenir les fûts hermétiquement fermés. Ne pas stocker à l'humidité.

Mesures de premiers soins :

En cas de contact avec les yeux : rincer avec de l'eau propre pendant 10 à 15 minutes ; si l'irritation persiste voir un médecin.

En cas de contact cutané : lavage à l'eau. L'application d'une crème dermatologique peut être bénéfique.

En cas d'inhalation : respirer de l'air frais et si les symptômes persistent prendre un conseil médical.

En cas d'inhalation : boire de l'eau ou du lait peut être bénéfique. Ne pas essayer de vomir sans avoir pris un conseil médical.

Mesures contre le renversement accidentel : balayer la zone, et placer le produit collecté dans un sac approprié avant son rebut. Aérer la zone concernée, en évitant de disperser les poussières résiduelles et laver l'espace.

Recommandations : le produit usagé amalgamé aux effluents de filtration, est collecté dans un fût hermétique et sera ensuite acheminé en centre d'enfouissement, par une société spécialisée

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

ANNEXE 5

Règlement intérieur du crématorium



Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC



PROJET A VALIDER AVEC LA COLLECTIVITE

REGLEMENT INTERIEUR CREMATORIUM DE NOGENT-SUR-OISE

Article 1^{er} :

Dans le cadre d'une procédure de concession de service pour l'exploitation du crématorium, la Ville de Nogent-sur-Oise, dans sa délibération du XX/XX/XXXX, a fait le choix de « La Société des Crématoriums de France » en qualité de délégataire du service public de crémation durant 25 années à compter du XX/XX/XXXX, date de notification de la convention de délégation de service public.

A ce titre, le délégataire assure la gestion, l'exploitation et l'entretien des ouvrages et équipements dont il a l'exclusivité.

Le gestionnaire du crématorium est titulaire d'une habilitation professionnelle délivrée par le Préfet du département de l'Oise.

Le crématorium fait l'objet de contrôles réguliers en application de la législation applicable. Les attestations de conformité sont communiquées à l'Agence Régionale de Santé.

Article 2 : Jours et horaires d'ouverture

Le crématorium est à la disposition de toute personne quel que soit le lieu du décès ou du domicile.

Pour les opérations de crémation, les familles ou leurs mandataires devront s'adresser directement au gestionnaire des établissements. Dans l'intérêt général, les opérateurs funéraires sont tenus de se conformer aux dispositions du présent règlement intérieur.

Le crématorium est ouvert au public :

- En permanence : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00
- Sur réservation
 - du lundi au vendredi de de 12h00 à 14h00 et de 17h00 à 18h00
 - le samedi de 9h00 à 17h00

Le crématorium sera ouvert aux familles au minimum 15 minutes avant les heures d'accueil prévues afin que les familles, arrivant en avance, puissent être accueillies et s'installer dans le salon d'attente aménagé.

L'accueil des familles et les crémations sont réalisés, à l'exception des dimanches et jours fériés, du lundi au samedi aux horaires indiqués ci-dessus.

Une astreinte téléphonique est assurée par le personnel 7 jours sur 7, de 7h30 à 21h30.

Article 3 : Délais de crémation

La crémation doit avoir lieu 24 heures au moins et 6 jours ouvrables au plus après le décès s'il s'est produit en France, 6 jours au plus après l'entrée du corps en France si le décès a eu lieu à l'étranger ou dans un territoire d'outre-mer.

En cas de dérogation à ces délais, la famille ou son mandataire doit présenter l'autorisation réglementaire délivrée par le Préfet du lieu du décès ou de crémation.

Article 4 : Jour et heure de la crémation

Le jour et l'heure de la crémation sont fixés par le gestionnaire du crématorium, en accord avec l'entreprise de pompes funèbres et la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, au vu de tous les renseignements requis concernant le défunt ainsi que ceux liés à l'accueil de la famille, à l'organisation de la crémation et à la destination des cendres du défunt.

Article 5 : Dossier réglementaire de crémation

Lorsque la famille aura mandaté un opérateur funéraire habilité, il appartiendra à celui-ci, muni de son pouvoir, de constituer un dossier réglementaire de crémation et de le transmettre au gestionnaire du crématorium au plus tard 24 heures avant la crémation. Ce dossier sera composé de :

- l'autorisation de crémation délivrée par le Maire de la Ville du lieu de décès ou du lieu de mise en bière. En cas de décès à l'étranger, l'autorisation de crémation est délivrée par la Mairie de Nogent-sur-Oise et est accompagnée de l'autorisation de transport de corps prévue par arrangement international.
- une autorisation de fermeture du cercueil ou le permis d'inhumer.
- une copie du certificat médical de décès attestant de la non présence de prothèse renfermant une pile. Dans le cas contraire, une attestation de retrait du médecin ou du thanatopracteur.
- une copie de la demande de crémation signée de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, mentionnant les coordonnées permettant de la contacter.

Article 6 : Admission des cercueils

Tout cercueil arrivant au crématorium doit être homologué, fermé et scellé conformément à la réglementation en vigueur.

Le cercueil doit également être identifié d'une plaque conformément à l'article R 2213-21 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Le transfert du cercueil dans les locaux est conditionné par sa conformité avec les dispositions du présent article et la complétude de la liasse administrative mentionnée à l'article 5.

Article 7 : Utilisation de la salle de recueillement

Toutes les confessions sont les bienvenues dans la salle de recueillement. Lorsqu'un temps de prière est demandé par les familles, il est effectué par des laïques ou des représentants du culte concerné.

La salle de recueillement est équipée du matériel nécessaire à la lecture de textes, la diffusion de musiques, photos et vidéos.

L'accueil et l'accompagnement des familles seront organisés et effectués par le personnel du crématorium. Les maîtres de cérémonies des entreprises de pompes funèbres, les représentants du culte ou les membres de la famille, en concertation avec le personnel du crématorium, pourront intervenir au cours du moment de recueillement préparé avec la famille par le personnel du crématorium.

La salle de recueillement peut être mise à la disposition de toute famille qui en ferait la demande et qui ne ferait procéder à aucune crémation dans l'établissement ou à une crémation dans tout autre crématorium, dans les mêmes conditions d'organisation que pour une crémation.

Article 8 : Organisation d'un moment de convivialité au crématorium

La consommation de boissons alcoolisées est interdite.

Le personnel du crématorium devra être informé à minima 48 heures ouvrées à l'avance de la prestation réservée.

Article 9 : Recueil des cendres

Avant la crémation, une pastille de céramique est déposée sur le cercueil comportant au recto le numéro d'ordre de la crémation, qui correspond au numéro d'entrée de l'année dans le registre des crémations, et au verso l'empreinte du crématorium et l'année en cours.

Elle accompagne à tout moment le cercueil, puis les cendres, pour garantir l'identification et la traçabilité des cendres.

Aussitôt après la crémation et le refroidissement des cendres, celles-ci sont pulvérisées et recueillies en leur totalité dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium conformément à l'article R 2213-38 du Code Général des Collectivités Territoriales.

L'urne fournie par l'entreprise de pompes funèbres ou la famille du défunt doit permettre de contenir la totalité des cendres.

Article 10 : Conservation provisoire de l'urne au crématorium

Dans l'attente d'une décision relative à la destination des cendres, sous réserve de la demande de la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, consignée par écrit sur un formulaire spécifique, l'urne peut être déposée dans le local de conservation des urnes du crématorium, pendant une durée qui ne peut excéder un an.

Au terme de ce délai et en l'absence de décision de la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, qui aura préalablement été avisée à deux reprises par voie postale de l'expiration dudit délai, les cendres seront dispersées dans le lieu le plus proche du crématorium spécialement affecté à cet effet visé à l'article L.2223-18-2 du Code Général des Collectivités Territoriales, selon les conditions tarifaires fixées au contrat de concession.



Ces dispositions s'appliquent également en cas de retour des courriers par la poste et quel que soit le motif.

Le délégataire est autorisé à mettre en œuvre tous les moyens, y compris la saisie sur biens et revenus, pour obtenir le recouvrement des sommes dues.

Il appartient à la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles de faire connaître tout changement d'adresse auprès du gestionnaire du crématorium.

Article 11 : Remise de l'urne

L'urne est remise à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou à l'opérateur de pompes funèbres mandaté ou à une personne désignée par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles (avec procuration et carte d'identité) pendant les horaires d'ouverture de l'établissement.

Article 12 : Destination des cendres

La personne dépositaire de l'urne et des cendres devra se conformer à toutes les dispositions réglementaires prévues notamment dans la loi n° 2008-1350 du 19 décembre 2008 et du décret du 30 janvier 2011.

Rappel de la législation en vigueur concernant la destination des cendres

Article 16-1-1 du Code Civil : *Le respect dû au corps humain ne cesse pas avec la mort. Les restes des personnes décédées, y compris les cendres de celles dont le corps a donné lieu à crémation, doivent être traités avec respect, dignité et décence.*

Article L2223-18-2 du Général des Collectivités Territoriales :

A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont en leur totalité :

- *soit conservées dans l'urne cinéraire, qui peut être inhumée dans une sépulture ou déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L.2223-40 ;*
- *soit dispersées dans un espace aménagé à cet effet d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L.2223-40 ;*
- *soit dispersées en pleine nature, sauf sur les voies publiques.*

Article L2223-18-3 du Général des Collectivités Territoriales :

En cas de dispersion des cendres en pleine nature, la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles en fait la déclaration à la mairie de la Ville du lieu de naissance du défunt. L'identité du défunt ainsi que la date et le lieu de dispersion de ses cendres sont inscrits sur un registre créé à cet effet.

Article 13 : Restes métalliques

Les résidus métalliques séparés des cendres après la crémation sont conservés par le délégataire dans un conteneur spécifique, puis confiés à un organisme spécialisé chargé de les collecter, de les recycler et de les valoriser dans le respect de l'éthique et de l'environnement, au profit exclusif d'une fondation abritée par la Fondation de France.

Article 14 : Fleurs

Les compositions florales devront faire l'objet d'une identification précise comportant le nom du défunt et être enregistrées par le personnel du crématorium à l'accueil professionnel. Le crématorium décline toute responsabilité dans la gestion des compositions florales en cas de non-respect de ces dispositions.

A l'exception d'une fleur ou d'un petit bouquet déposé sur le cercueil, la crémation des différentes fleurs offertes lors du moment de recueillement est interdite. Elles sont conservées pendant 48 heures maximum si les familles ne les reprennent pas à l'issue du moment de recueillement.

Ces fleurs pourront être reprises par la famille ou le mandataire durant les heures d'ouverture de l'établissement.

Article 15 : Registre des crémations

Un registre des crémations, sera tenu par le gestionnaire des crématoriums et mentionnera :

- le numéro d'ordre de saisie dans le registre de crémations
- l'identité et les coordonnées du défunt,
- l'identité de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles
- l'entreprise de pompes funèbres mandatée pour les obsèques
- la date de crémation,
- l'heure de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation,
- l'heure de collecte des cendres à la sortie de l'appareil de crémation,
- l'opérateur ayant réalisé l'introduction
- la personne ayant récupéré l'urne cinéraire



- le devenir des cendres déclaré

Ce registre (disponible sous format papier et informatique) sera conservé en permanence dans l'établissement et sera consultable à tout moment par la Ville de Nogent-sur-Oise.

Article 16 : Cercueil

Le corps du défunt doit obligatoirement être déposé dans un cercueil homologué pour la crémation dont les dimensions ne peuvent pas excéder les capacités techniques des appareils de crémation.

Les cercueils hermétiques comportant une enveloppe métallifère ne peuvent en aucun cas être crématisés.

Les opérateurs mandatés doivent s'engager à présenter les cercueils dépourvus de toute prothèse fonctionnant au moyen d'une pile ou de tout autre objet susceptible de provoquer une explosion lors de la crémation et de mettre en danger le personnel ainsi que le matériel du crématorium.

Le crématorium se réserve le droit de refuser des cercueils pouvant présenter un risque pour les personnes et les biens de l'établissement.

Article 17 : Crémation de pièces anatomiques

La crémation de pièces anatomiques est assurée, conformément à la réglementation en vigueur, dans le cadre d'une convention signée entre l'établissement hospitalier ou la faculté de médecine et le gestionnaire du crématorium.

Un registre des pièces anatomiques est tenu par le gestionnaire du crématorium conformément à l'arrêté du 7 septembre 1999 (Art 10) relatif aux dispositions concernant les pièces anatomiques d'origine humaine. Ce registre mentionne :

- Le numéro d'identification du conteneur
- L'établissement producteur
- La date de crémation
- L'heure de début de crémation
- L'heure de fin de crémation

La destination des cendres issues de la crémation de pièces anatomiques est déterminée dans la convention signée avec l'établissement hospitalier ou la faculté de médecine.

Article 18 : Crémation de restes mortels exhumés

Les cercueils et les reliquaires contenant les corps exhumés ou les ossements doivent être présentés au crématorium en parfait état de conservation et de propreté. A défaut, ils seront refusés par le gestionnaire.

Crémation de restes mortels exhumés – à la demande d’une famille

La crémation après exhumation ne peut porter que sur un ou des corps provenant d’une même concession familiale, après autorisation délivrée sur demande écrite de la famille du défunt.

L’autorisation d’exhumation demandée par la famille doit être jointe au dossier de demande de crémation.

Le personnel du crématorium ne procédera à la crémation des restes des corps exhumés que s’il est en possession, 24 heures avant la date de crémation :

- de l’autorisation de crémation des restes exhumés
- d’une attestation de la famille du défunt précisant que la personne décédée n’était pas porteuse d’une prothèse renfermant des radio-éléments artificiels ou une pile.

Les opérateurs mandatés remettront au crématorium une urne ou un réceptacle permettant de contenir la totalité des cendres.

Les opérateurs mandatés doivent s’engager à présenter ces cercueils et reliquaires dépourvus de toute prothèse fonctionnant au moyen d’une pile. En cas d’explosion ou de dégâts sur l’appareil, leur responsabilité est totalement engagée.

Article 19 : Renseignements aux familles

Tous renseignements utiles devront être fournis gratuitement aux familles pour leur permettre d’effectuer, si elles le désirent, les démarches en vue de la crémation.

A la demande des familles, le gestionnaire du crématorium sera tenu de leur délivrer un devis gratuit relatif aux opérations liées à la crémation, les prix étant donnés toutes taxes comprises.

La liste des régies, entreprises, associations funéraires ainsi que leurs établissements, établie par le préfet, est tenue à disposition des familles dans le hall d’accueil du crématorium.

Article 20 : Accès des locaux publics et techniques

Le gestionnaire est habilité à prendre toutes les mesures utiles et opportunes pour maintenir l'ordre, la sérénité, la salubrité et la décence dans l'enceinte des lieux dont il a la charge.

L'accès peut être interdit à toute personne dont la présence ne serait pas motivée par des nécessités de service.

L'accès des locaux techniques du crématorium est strictement réservé au gestionnaire ou au personnel du crématorium. Pour les besoins du service, les opérateurs des entreprises de pompes funèbres peuvent se rendre dans l'accueil funéraire et dans les sas menant à la salle de recueillement, à l'exclusion de tout autre local technique.

A la demande de la collectivité, le personnel communal pourra avoir accès aux locaux techniques en présence d'un représentant du gestionnaire.

Article 21 : Mise à disposition du règlement intérieur

Le présent règlement du crématorium est mis à la disposition du public dans le hall d'accueil.

Fait à Nogent-sur-Oise, le...

Pour la Ville de Nogent-sur-Oise,

Pour La Société des Crématoriums de France,

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

ANNEXE 6

Organigramme et moyens matériels et humains affectés à la délégation

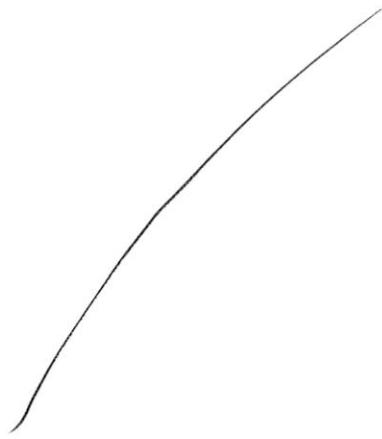
Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC



[Handwritten mark]

NOTICE 2.1

MOYENS HUMAINS

Notre politique sur le personnel se caractérise par :

- Des effectifs uniquement dédiés à au service public du crématorium
- Un accompagnement du siège social pour les fonctions supports
- Les qualités humaines et le professionnalisme des collaborateurs
- La polyvalence de chacun assurant la continuité du service public
- La formation interne et externe

Au-delà du professionnalisme, le personnel de nos crématoriums est sélectionné et recruté pour ses qualités humaines telles que la bienveillance, l'écoute, l'empathie, pour accompagner et conseiller au mieux chaque famille.

1. UN EFFECTIF UNIQUEMENT DEDIE A L'ETABLISSEMENT

Le personnel de votre établissement travaillera avec le concours du siège social et administratif de *La Société des Crématoriums de France* et sous l'autorité de notre direction des opérations.



Crématorium des Mureaux

Compte tenu des projections d'activité envisagée, l'équipe de votre établissement sera composée dans un premier temps de deux ETP. L'effectif passera à trois ETP dès que l'activité atteindra 800 crémations annuelles, puis nous prévoyons le recrutement d'un quatrième ETP dès que l'activité atteindra 1 200 crémations annuelles.

ORGANIGRAMME DE L'ORGANISATION

L'organisation hiérarchique au sein d'un crématorium géré par *La Société des Crématoriums de France* se décompose de la manière suivante :

- Responsable (niveau 6 – Dirigeant d'agence funéraire) : Ses fonctions se partagent entre le management et les activités funéraires du crématorium. Il développe les services de l'établissement, encadre directement le personnel du crématorium, il supervise la bonne utilisation, le bon entretien et le bon suivi des équipements de crémation et plus généralement, la bonne mise en œuvre des processus et procédures de notre société. L'acquisition d'un bon niveau de culture générale est essentielle.
- Adjoint (niveau 6 – Dirigeant d'agence funéraire) : Assistant funéraire en cœur de métier, il a aussi pour mission de seconder le Responsable de l'établissement dans la gestion du site et de le remplacer lors de ses périodes d'absence. Il a vocation à prendre ultérieurement la responsabilité d'un crématorium. L'acquisition d'un bon niveau de culture générale est également essentielle.
- Assistant funéraire (niveau 4 – Conseiller funéraire) : Contact essentiel de la famille endeuillée, l'assistant funéraire l'accueille, l'informe et la conseille sur l'organisation au crématorium ou encore sur la réglementation en vigueur. Il est le « maître d'œuvre » de l'organisation du recueillement dans l'établissement, gérant de fortes contraintes de coordination et les relations avec les différents intervenants (pompes funèbres, représentants du culte).

Nos critères de recrutement, prioritairement centrés sur le savoir-être, requièrent également une expérience confirmée du monde funéraire et particulièrement la gestion des crématoriums pour le responsable de l'établissement.

POLYVALENCE DE CHACUN

Dans tous nos établissements, quel que soit le poste occupé par les membres du personnel (du Responsable à l'Assistant funéraire), chacun y est polyvalent et peut accueillir les familles (accueil téléphonique et accueil physique, organisation et tenue des moments de recueillement personnalisés, remise des urnes ou encore dispersion des cendres), réaliser toutes les tâches administratives, s'occuper des actes techniques de crémation, mais aussi participer au nettoyage de l'établissement et de ses abords entre chaque famille.

Cette présence permanente de personnes compétentes et totalement polyvalentes **est incontournable pour garantir une grande qualité de service aux familles tout comme aux professionnels et assurer la continuité du service en cas d'absence d'un des membres de l'équipe.**

La **prise en charge d'une famille par un même collaborateur** dans toutes les phases d'accompagnement est un point qui nous paraît **incontournable** pour assurer un service de qualité et des relations beaucoup plus humaines avec les personnes endeuillées.

REMPLACEMENT EN CAS D'ABSENCE

En cas d'absence de l'un des membres du personnel de l'équipe, nous pourrions avoir recours à un de nos collaborateurs d'un autre établissement dont la gestion nous est confiée, voire le cas échéant à du personnel intérimaire ou en CDD. Ces personnes sont engagées en tant qu'agents d'accueil en charge notamment de l'accueil téléphonique, de l'accueil des familles et des professionnels, de l'entretien des locaux et de l'administration générale.

2. ACCOMPAGNEMENT DE L'EQUIPE TOUT AU LONG DE LA DELEGATION

ACCOMPAGNEMENT DU SIEGE SOCIAL

Comme tous nos collaborateurs, le personnel de votre établissement travaille avec le **soutien et le contrôle de l'équipe de notre siège**, dont le métier est exclusivement la gestion de crématoriums en délégation de service public.



La Société des Crématoriums de France est composée d'un siège social à Bailleul (59) qui bénéficie du support du siège social de la société Funecap, co-leader national du secteur du funéraire.

Les équipes support se constituent :

- d'une Direction Générale qui se rend régulièrement dans les établissements que nous gérons afin d'animer l'encadrement des responsables, s'entretenir avec le personnel, rencontrer les professionnels et les autorités déléguées.
- d'un service finance et comptabilité : outre les tâches de gestion courante de la comptabilité, sa mission est aussi d'assister les sites pour qu'ils disposent des moyens nécessaires à la gestion mais aussi de les accompagner dans le suivi des clients et de leurs créances ...
- d'un service administratif et commercial qui permet de suivre les sites dans toutes les procédures administratives nécessaires à l'activité. Il inclut particulièrement le département qualité permettant d'uniformiser l'ensemble des procédures sur les différents sites, d'accompagner les établissements dans les évolutions du métier et du marché, de la réglementation et de garantir une qualité de service à l'ensemble des usagers.
- d'un service technique, informatique et télécommunication : ce département nous permet d'éviter tout problème pouvant compromettre la continuité du service public en termes d'état du bâtiment, de fonctionnement des matériels, de télécommunication ou encore d'équipement informatique et de média dont la projection d'images lors du moment de recueillement. Nous sommes également attachés à trouver de nouvelles solutions pour répondre aux besoins des familles qui dépendent bien souvent du domaine des NTIC.

3. LES TENUES VESTIMENTAIRES

Nous ne préconisons pas les uniformes et tenons à éviter les costumes standards couramment utilisés dans la profession. La standardisation des costumes et des hommes ne correspond pas au type de relations qui nous lieent avec les familles. La standardisation aboutit à la banalisation.

Tout le personnel en relation avec les familles est toujours en costume-cravate pour les hommes et tailleur strict jupe ou pantalon pour les femmes. Ils sont aussi systématiquement de couleur sombre (noir, gris anthracite...). Chaque membre de notre personnel choisit des costumes ou tailleurs de ville élégants, adaptés à sa morphologie et apportant ce qu'il faut de distinction due au métier que nous exerçons.



Crématorium de Vannes



Crématorium de Poitiers



Crématorium d'Auxerre



Crématorium des Mureaux

Pour autant, ce point est surveillé de très près pour que ce choix n'aboutisse pas à une situation ressentie comme de la négligence.

Cette liberté de choix est une volonté forte de notre philosophie d'entreprise qui met en valeur les personnes avec une approche humaine ne pouvant être garantie par un uniforme.

Ces tenues sont prises en charge par la société, tout comme leur nettoyage à sec qui est réalisé aussi souvent que nécessaire.

La salle technique est équipée de blouses, de gants spécifiques et de toutes les protections nécessaires (EPI) permettant la conduite de l'appareil de crémation et le recueil des cendres.

La manutention des conteneurs de produits de traitement de l'unité de filtration, comme celle des conteneurs de résidus de filtration, entraîne l'obligation de tenues de travail, masques, chaussures et gants adaptés.



La Société des Crématoriums
de France

CHARTRE DE LA LAÏCITE ET DE LA DIVERSITE

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

Tous les salariés de l'entreprise s'engagent à respecter les principes suivants, au nom des valeurs et des engagements de notre société comme de la préservation des conditions et des relations de travail.

Préambule :

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale. Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle respecte toutes les croyances.

La République laïque organise la séparation des religions et de l'État. L'État est neutre à l'égard des convictions religieuses ou spirituelles. Il n'y a pas de religion d'État.

La laïcité de la République garantit la liberté de conscience à tous. Chacun est libre de croire ou de ne pas croire. Elle permet la libre expression dans le respect de celle d'autrui et dans les limites de l'ordre public.

La laïcité permet l'exercice de la citoyenneté, en conciliant la liberté de chacun avec l'égalité et la fraternité de tous dans le souci de l'intérêt général.

1 La laïcité en entreprise assure aux salariés un référentiel commun et partagé, favorisant la cohésion au travail, le respect de toutes les diversités et le vivre ensemble.

3 La laïcité au travail permet l'exercice de la liberté d'expression des collaborateurs dans la limite du bon fonctionnement de l'entreprise, comme du respect des valeurs républicaines et du pluralisme des convictions.

5 La laïcité en entreprise implique que les collaborateurs ont un devoir de neutralité : ils ne doivent pas manifester leurs convictions politiques ou religieuses dans l'exercice de leur fonction.

7 Au sein de l'entreprise, les règles de fonctionnement ou de vie des différents espaces, précisées dans le règlement intérieur ou dans les notes de services de chaque établissement, sont respectueuses de la laïcité. Ainsi, le comportement ou le port de signes ou de tenues par lesquels les collaborateurs manifestent ostensiblement une appartenance religieuse ne sont pas autorisés.

2 La laïcité en entreprise offre aux collaborateurs les conditions pour forger leur personnalité, exercer leur libre arbitre et leur citoyenneté. Elle protège de tout prosélytisme et de toute pression qui empêcheraient de faire ses propres choix et de réaliser son activité dans un environnement serein.

4 La laïcité en entreprise implique le rejet de toutes les violences et de toutes les discriminations, garantit l'égalité entre les Hommes et les Femmes et repose sur une culture du respect et de la compréhension de l'autre.

6 Nul ne peut se prévaloir de son appartenance religieuse pour refuser d'exécuter sa mission ou pour adopter une conduite limitant l'exécution normale ou sans risques de son travail ou pour perturber le bon fonctionnement du travail et des relations au sein de l'entreprise.

Entrée en vigueur le 23 juillet 2018

Fait à Bailleul le 20 juin 2018

Julien HANOKA
Directeur Général Adjoint

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

DP



La Société des Crématoriums
de France

Code de conduite anticorruption de LA SOCIETE DES CREMATORIUMS DE France du 20 juin 2018

Préambule

Le présent code de conduite anticorruption (le Code) se réfère à la Convention des Nations Unies contre la corruption et s'attache à lutter contre toutes les formes de corruption.

Ce Code fait partie intégrante du règlement intérieur de LA SOCIETE DES CREMATORIUMS DE FRANCE. Il est rendu accessible aux membres du personnel selon les modalités déterminées par le LA SOCIETE DES CREMATORIUMS DE FRANCE.

Toutefois, un document ne peut aborder tous les cas de corruption pouvant se produire dans le cadre des activités quotidiennes ; chacun doit donc exercer son propre jugement et faire preuve de bon sens. En cas de doute sur la conduite à tenir, chaque entreprise s'appuie sur les outils d'aide et de conseil qu'elle a mis en place ainsi que sur un système d'alerte interne.

Ce Code pourra être révisé dans les mêmes conditions que le règlement intérieur.

1- Cadre et champ d'application

Le Code s'applique à tous les collaborateurs de LA SOCIETE DES CREMATORIUMS DE FRANCE. Chaque collaborateur se doit d'adopter un comportement exemplaire au sein de l'entreprise et ne rien faire qui soit contraire aux règles comportementales définies dans ce Code. Toute question d'un collaborateur sur l'application du Code ou sur son interprétation doit être remontée à son supérieur hiérarchique ou au référent désigné par l'entreprise.

2- Règles fondamentales et ses déclinaisons

Définitions

- **La corruption** est définie dans le Code pénal comme un comportement par lequel une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée sollicite/propose ou agréee/cède un don, une offre ou une promesse, en vue d'accomplir, de retarder ou d'omettre d'accomplir un acte entrant d'une façon directe ou indirecte dans le cadre de ses fonctions.

On distingue deux types de corruption :

- La corruption **active** est commise par la personne qui corrompt ;
- La corruption **passive** est commise par la personne qui accepte d'être corrompue.



**La Société des Crématoriums
de France**

La corruption peut prendre plusieurs formes sous couvert de pratiques commerciales ou sociales apparemment courantes mais de façon excessive et/ou injustifiée ; il peut s'agir notamment d'invitations, de cadeaux, de parrainages, de dons etc.

Principe et règles

Les collaborateurs ne doivent pas commettre d'actes de corruption et ne doivent pas utiliser d'intermédiaires, tels que des agents, des consultants, des conseillers, des distributeurs ou tout autre partenaire commercial dans le but de commettre de tels actes. Les collaborateurs doivent constamment agir avec probité.

Si une personne est confrontée à une proposition elle doit s'interroger :

- Les lois et la réglementation sont-elles respectées ?
- Est-ce conforme au Code et à l'intérêt de l'entreprise ?
- Est-ce dénué d'intérêt personnel ?
- Serais-je gêné si ma décision était communiquée ?

L'entreprise qui se réfère au présent Code a **défini une procédure** afin que chaque salarié puisse exprimer ses doutes, s'il est confronté à un choix éthique ou de conduite des affaires, et ce, en toute confidentialité.

2-1 Règles spécifiques aux agents publics

Définitions

Le terme « agent public » désigne une personne dépositaire de l'autorité publique, chargée d'une mission de service public ou investie d'un mandat électif public, pour elle-même ou pour autrui.

Principe et règles

La corruption d'agent public est passible de sanctions plus sévères¹.

Toute relation avec un agent public doit être conforme à la réglementation la régissant (c'est-à-dire la réglementation applicable dans le pays spécifique de l'agent public ou qui lui a été imposée par son employeur).

¹ Le Code pénal français sanctionne lourdement les individus coupables de corruption publique - peines pouvant aller jusqu'à 10 ans de prison et 1 million d'euros d'amende. La simple tentative - par exemple, le fait de proposer un pot de vin ou de le demander - est condamné de la même manière que l'acte de corruption accompli.



La Société des Crématoriums
de France

2-2 Cadeaux et invitations

Définitions

Les cadeaux sont des avantages de toute sorte donnés par quelqu'un en signe de reconnaissance ou d'amitié, sans rien attendre en retour.

Le fait d'offrir ou de se faire offrir, des repas, un hébergement et des divertissements (spectacles, concerts, événements sportifs etc.) est considéré comme une invitation.

Principe et règles

Les cadeaux et les invitations peuvent s'apparenter ou être perçus comme des actes de corruption active ou passive, aussi il convient d'être attentif en matière de cadeaux, de signes de courtoisie et d'hospitalité (reçus ou donnés), d'invitations à des divertissements qui contribuent à instaurer de bonnes relations mais peuvent être considérés comme un moyen d'influencer une décision, de favoriser une entreprise ou une personne.

2-3 Dons à des organisations caritatives ou politiques

Définitions

Les dons et les donations sont des avantages donnés sous la forme d'argent et /ou de contributions en nature ; ils sont alloués dans un but spécifique : la recherche, la formation, l'environnement (développement durable), à des fins caritatives ou humanitaires...

Les contributions politiques - monétaires ou non - sont destinées à soutenir des partis, des responsables ou des initiatives politiques.

Principe et règles

Les demandes de dons, de donations ou de contributions doivent être considérées avec soin, en particulier celles émanant de personnes en position d'influencer les activités de l'entreprise ou qui pourraient, si le don était accordé, en tirer un avantage personnel.

Les demandes de dons doivent être approuvées par un supérieur hiérarchique.

2-4 Mécénat, sponsoring

Définition

Par le mécénat ou le sponsoring l'entreprise souhaite apporter son soutien financier ou matériel à une œuvre, à une action sociale, culturelle ou sportive afin de communiquer et promouvoir ses valeurs.

Principes et règles

Ils doivent être réalisés sans rechercher d'avantages spécifiques de la part du bénéficiaire autres que la promotion de l'image de l'entreprise.

2-5 Paiements de facilitation

Définition

Les paiements de facilitation sont des paiements officieux (par opposition aux droits et taxes légitimes et officiels) que l'on verse pour faciliter ou accélérer toutes formalités notamment administratives telles que les demandes de permis, visas ou les passages en douane...

Principe et règles

L'entreprise n'accepte pas les « paiements de facilitation » sauf motifs impérieux (santé, sécurité d'un collaborateur...).



La Société des Crématoriums
de France

2-6 Surveillance des tiers (fournisseurs, prestataires, clients)

Définition

La surveillance porte sur les tiers, personnes physiques ou morales, avec lesquelles l'entreprise interagit et qui peuvent présenter dans certains cas un niveau de risque particulier en matière de corruption.

Sont considérés comme tiers : les partenaires commerciaux, fournisseurs, prestataires, agents, clients, intermédiaires...

Principe et règles

Chaque entreprise s'attache à ce que les tiers respectent ses principes et ses valeurs et à effectuer les diligences appropriées, le cas échéant.

2-7 Conflits d'intérêts

Définition

Les conflits d'intérêts découlent de toute situation dans laquelle les intérêts personnels des collaborateurs sont en conflit avec leurs fonctions ou responsabilités.

Principe et règles

Si des circonstances donnent lieu à un conflit d'intérêts potentiel ou avéré, les collaborateurs concernés doivent en faire état à leur supérieur hiérarchique.

2-8 Enregistrements comptables/Contrôles internes

Définition

L'entreprise doit veiller à ce que ses services comptables et/ou ses auditeurs internes et/ou externes soient attentifs dans leurs contrôles aux dissimulations de faits de corruption dans les livres, les registres et les comptes.

Principe et règles

Les personnes qui travaillent sur les missions de contrôle comptable (audits, certification des comptes), doivent être particulièrement vigilantes quant à la fidélité et à la sincérité des comptes.

2-9 Représentation d'intérêts (lobbying)

L'entreprise attache une attention particulière au contrôle de ses pratiques de représentation d'intérêts et met tout en œuvre pour appliquer les standards de transparence les plus élevés.

3- Mise en application

3-1 Formation

Les collaborateurs sont tenus de prendre connaissance du présent Code et de participer aux séances de formation qui sont organisées par l'entreprise afin de les sensibiliser à la lutte contre la corruption. Les nouveaux collaborateurs sont sensibilisés dès leur prise de fonction.

3-2 Signalement de pratiques non conformes au Code et protection du lanceur d'alerte

Chaque collaborateur, en respectant la procédure définie par l'entreprise, peut faire part de ses doutes et/ou poser ses questions à sa hiérarchie et/ou au référent :

- S'il est confronté à un risque de corruption ;



La Société des Crématoriums
de France

- S'il estime de bonne foi qu'une violation du Code a été ou est en train d'être ou va peut-être être commise ;
- S'il découvre que quelqu'un subit des représailles pour avoir émis un signalement de bonne foi.

Tout collaborateur qui rendrait compte de bonne foi et de manière désintéressée, c'est-à-dire en étant sincèrement persuadé que sa déclaration est exacte, d'une violation ou d'un risque de violation du Code à sa hiérarchie ou au référent sera protégé contre toutes formes de représailles. Son identité et les faits seront traités de façon confidentielle conformément à la réglementation applicable

Par ailleurs, si une erreur de bonne foi n'entraînera aucune mesure disciplinaire, en revanche, les dénonciations volontairement abusives ou marquées par une volonté de nuire seront passibles de sanctions.

3-3 Dispositifs d'alerte professionnelle et protection des données personnelles

Les collaborateurs sont informés de l'existence du dispositif.

Conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles dans la plupart des pays dans lesquels l'entreprise est présente et, notamment au sein de l'Union Européenne, toute personne identifiée dans le cadre d'un dispositif d'alerte professionnelle, qu'elle soit émettrice de l'alerte ou faisant l'objet de l'alerte, peut exercer son droit d'accès aux données la concernant.

Chacun pourra également demander la rectification ou la suppression des données personnelles si celles-ci sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées selon les mêmes modalités.

3-4 Sanctions en cas de violation du présent Code

Le non-respect des règles engage la responsabilité personnelle du collaborateur et l'expose à des sanctions disciplinaires visées dans le règlement Intérieur de l'entreprise et pouvant aller jusqu'au licenciement et/ou à des sanctions pénales² selon les législations applicables.

L'entreprise s'engage à :

- Prendre toutes les déclarations en compte ;
- Enquêter sur les alertes avec diligence ;
- Évaluer les faits de manière objective et impartiale ;
- Prendre les mesures correctives et les sanctions disciplinaires adéquates.

3-5 Mise en œuvre : responsabilité et surveillance

Il incombe à chaque collaborateur de mettre en œuvre le Code dans le cadre des responsabilités relatives à sa fonction.

L'entreprise effectue des contrôles périodiques afin de vérifier le respect de la conformité des pratiques.

Les organes de gouvernance de l'entreprise et/ou du groupe font un point régulier sur le suivi de la mise en œuvre et des suites données aux alertes.

² La loi française incrimine de la même manière la corruption active (le corrupteur) et la corruption passive (le corrompu). Pour une personne physique, la peine maximum est de 5 ans de prison et 500 000 € d'amende (dont le montant peut être porté au double du produit tiré de l'infraction).

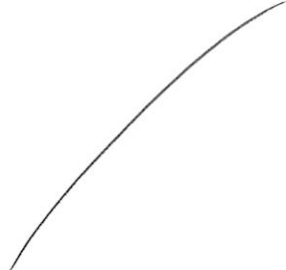
Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC



M



La Société des Crématoriums
de France

CODE DE DEONTOLOGIE

Le respect du défunt

1. Le salarié s'engage à respecter scrupuleusement l'article 16-1-1 du Code civil qui dispose que *« Le respect dû au corps humain ne cesse pas avec la mort. Les restes des personnes décédées, y compris les cendres de celles dont le corps a donné lieu à crémation, doivent être traités avec respect, dignité et décence »*.

2. Le salarié a l'obligation de respect absolu envers le défunt, à qui il porte une attention toute particulière. Il s'oblige en particulier à faire preuve de considération vis-à-vis de la dépouille, tant dans la parole que dans les actes.

Le respect de la famille et des proches du défunt

3. Il informe, conseille et accompagne les familles et les proches du défunt avec sollicitude et transparence ; il réagit avec tact et fait preuve de la plus grande probité.

4. Il s'engage, tout particulièrement au contact des familles et des proches du défunt, à avoir un comportement et une tenue irréprochables.

5. Il respecte les familles et les proches du défunt quel que soit leur nationalité, origine, ethnie, nom de famille, handicap ou appartenance religieuse.



La Société des Crématoriums
de France

CODE DE DEONTOLOGIE

Le bon déroulement des obsèques

6. Chaque salarié est conscient qu'il contribue, quelle que soit sa fonction, et à son niveau, à la bonne exécution des obsèques d'un défunt pour une famille en situation de deuil.

7. Par son travail rigoureux et respectueux, il s'engage à offrir la meilleure prestation possible, afin de donner aux obsèques le caractère attendu par la famille et les proches du défunt.

8. Le salarié doit faire preuve de retenue et de la plus grande discrétion, dans la préparation, pendant et après les obsèques.

Les impératifs de notre profession

9. L'article L.2223-19 du Code général des collectivités territoriales et la convention collective de branche précisant que le service extérieur des pompes funèbres demeure un service public, le salarié s'engage à respecter scrupuleusement les principes de neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

10. Le salarié a connaissance des lois et des règlements régissant notre activité pour la réalisation des prestations en en garantissant la dignité.



La Société des Crématoriums
de France

CODE DE DEONTOLOGIE

11. Il est tenu au secret professionnel par respect du défunt, de sa famille et de ses proches et de leurs volontés.

12. En cas d'évènement inopiné, il prend en urgence toutes les mesures adaptées pour protéger les familles, leurs proches, ses collègues et toutes les autres personnes susceptibles d'être concernées, tout en respectant le défunt.

13. Il alerte sa hiérarchie sur tout ce qui pourrait faire entorse au bon déroulement, à la sécurité et à la dignité des obsèques.

14. Il s'engage à un effort continu d'adaptation aux évolutions et de perfectionnement de ses connaissances professionnelles.

En pièces jointes les textes réglementaires visés.

Entrée en vigueur le 1^{er} août 2018

Fait à Bailleul, le 1^{er} juillet 2018

Julien HANOKA
Directeur Général Adjoint



Chemin :

Code civil

- ▶ Livre Ier : Des personnes
- ▶ Titre Ier : Des droits civils
- ▶ Chapitre II : Du respect du corps humain

Article 16-1-1

- ▶ Créé par LOI n°2008-1350 du 19 décembre 2008 - art. 11

Le respect dû au corps humain ne cesse pas avec la mort.

Les restes des personnes décédées, y compris les cendres de celles dont le corps a donné lieu à crémation, doivent être traités avec respect, dignité et décence.

Liens relatifs à cet article

Créé par: LOI n°2008-1350 du 19 décembre 2008 - art. 11



Chemin :

Code général des collectivités territoriales

▶ Partie législative

▶ DEUXIÈME PARTIE : LA COMMUNE

▶ LIVRE II : ADMINISTRATION ET SERVICES COMMUNAUX

▶ TITRE II : SERVICES COMMUNAUX

▶ CHAPITRE III : Cimetières et opérations funéraires

▶ Section 2 : Opérations funéraires

Sous-section 1 : Service des pompes funèbres

Article L2223-19

Modifié par LOI n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 214

Le service extérieur des pompes funèbres est une mission de service public comprenant :

- 1° Le transport des corps avant et après mise en bière ;
- 2° L'organisation des obsèques ;
- 3° Les soins de conservation définis à l'article L. 2223-19-1 ;
- 4° La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires ;
- 5° Allinéa supprimé
- 6° La gestion et l'utilisation des chambres funéraires ;
- 7° La fourniture des corbillards et des voitures de deuil ;
- 8° La fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations, à l'exception des plaques funéraires, emblèmes religieux, fleurs, travaux divers d'imprimerie et de la marbrerie funéraire.

Cette mission peut être assurée par les communes, directement ou par voie de gestion déléguée. Les communes ou leurs délégataires ne bénéficient d'aucun droit d'exclusivité pour l'exercice de cette mission. Elle peut être également assurée par toute autre entreprise ou association bénéficiaire de l'habilitation prévue à l'article L. 2223-23.

Article L2223-19-1

Créé par LOI n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 214

Les soins de conservation mentionnés au 3° de l'article L. 2223-19, ou soins de thanatopraxie, ont pour finalité de retarder la thanatomorphose et la dégradation du corps, par drainage des liquides et des gaz qu'il contient et par injection d'un produit biocide.

Article L2223-20

Modifié par LOI n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 214

Le règlement national des pompes funèbres est établi par décret en Conseil d'Etat après avis du Conseil national des opérations funéraires. Il définit les modalités d'information des familles et les obligations des régles et des entreprises ou associations habilitées à fournir les prestations énumérées à l'article L. 2223-19.

Ce règlement détermine :

- 1° Les conditions dans lesquelles est assurée l'information des familles, en particulier les mentions que doivent comporter les devis fournis par les prestataires faisant apparaître de façon distincte les prestations obligatoires, et plus généralement les modalités d'application des textes réglementaires pris sur la base de l'article L. 113-3 du code de la consommation ;
- 2° Les conditions d'application des dispositions du code des assurances aux formules de financement en prévision d'obsèques qui peuvent être proposées ;

3° Les obligations des régies et des entreprises ou associations habilitées en matière de formation professionnelle de leurs dirigeants et de leurs agents ;

4° Les obligations particulières relatives à la gestion et à l'utilisation des chambres funéraires ou mortuaires et des crématoriums ;

5° Les conditions d'intervention des personnes susceptibles de réaliser les soins de conservation mentionnés au 3° de l'article L. 2223-19.

Article L2223-21

Créé par Loi 96-142 1996-02-21 jorf 24 février 1996

Dans le respect du règlement national des pompes funèbres, le conseil municipal peut arrêter un règlement municipal des pompes funèbres que doivent respecter les régies et les entreprises ou associations habilitées.

Article L2223-21-1

Modifié par LOI n°2015-177 du 16 février 2015 - art. 15 (V)

Les devis fournis par les régies et les entreprises ou associations habilitées doivent être conformes à des modèles de devis établis par arrêté du ministre chargé des collectivités territoriales.

Les régies, entreprises et associations habilitées déposent ces devis, dans chaque département où elles ont leur siège social ou un établissement secondaire, auprès des communes où ceux-ci sont situés, ainsi qu'auprès de celles de plus de 5 000 habitants.

Elles peuvent également déposer ces devis auprès de toute autre commune.

Ces devis peuvent être consultés selon des modalités définies, dans chaque commune, par le maire.

Article L2223-22

Créé par Loi 96-142 1996-02-21 jorf 24 février 1996

Les convois, les inhumations et les crémations peuvent donner lieu à la perception de taxes dont les tarifs sont votés par le conseil municipal. Dans ces tarifs, aucune surtaxe ne peut être exigée pour les présentations et stations dans un lieu de culte.

Article L2223-23

Modifié par LOI n°2011-302 du 22 mars 2011 - art. 6

Les régies, les entreprises ou les associations et chacun de leurs établissements qui, habituellement, sous leur marque ou non, fournissent aux familles des prestations énumérées à l'article L. 2223-19 ou définissent cette fourniture ou assurent l'organisation des funérailles doivent être habilités à cet effet selon des modalités et une durée prévues par décret en Conseil d'Etat.

Pour accorder cette habilitation, le représentant de l'Etat dans le département s'assure :

1° Des conditions requises des dirigeants telles que définies à l'article L. 2223-24 ;

2° De conditions minimales de capacité professionnelle du dirigeant et des agents. Dans le cas d'une régie non dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, seuls les personnels de la régie doivent justifier de cette capacité professionnelle ;

3° De la conformité des installations techniques à des prescriptions fixées par décret ;

4° De la régularité de la situation du bénéficiaire au regard des impositions de toute nature et des cotisations sociales ;

5° De la conformité des véhicules à des prescriptions fixées par décret.

L'habilitation est valable sur l'ensemble du territoire national.

Le contrôle de la conformité aux prescriptions mentionnées aux 3° et 5° est assuré par des organismes accrédités dans des conditions fixées par décret.

Article L2223-24

Modifié par LOI n°2017-86 du 27 janvier 2017 - art. 198

Nul ne peut exercer les fonctions de dirigeant ou de gérant de droit ou de fait d'une régie, d'une entreprise, d'une association ou d'un établissement bénéficiant de ou sollicitant l'habilitation prévue à l'article L. 2223-23 :

1° S'il a fait l'objet d'une condamnation définitive à une peine d'emprisonnement avec ou sans sursis, figurant au bulletin n° 2 du casier judiciaire, pour un crime ou l'un des délits suivants :

- exercice illégal d'une activité professionnelle ou sociale dont l'accès est réglementé ;

- corruption active ou passive ou trafic d'influence ;
- acte d'intimidation contre une personne exerçant une fonction publique ;
- escroquerie ;
- abus de confiance ;
- violation de sépulture ou atteinte au respect dû aux morts ;
- vol ;
- attentat aux mœurs ou agression sexuelle ;
- recel ;
- coups et blessures volontaires ;

2° S'il a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une juridiction étrangère et passée en force de chose jugée constituant d'après la loi française une condamnation pour un crime ou l'un des délits mentionnés au 1° du présent article ; le tribunal correctionnel du lieu de résidence du condamné, ou, s'il n'a pas sa résidence en France, du lieu où il a demandé l'habilitation, saisi par requête, apprécie la régularité et la légalité de cette décision et statue en chambre du conseil, l'intéressé dûment appelé, sur l'application en France de l'interdiction ;

3° S'il a été frappé de faillite personnelle ou d'une autre sanction en application du chapitre V ou du chapitre VI du titre II du livre VI du code de commerce, ou, dans le régime antérieur à ces dispositions, en application du titre II de la loi n° 67-563 du 13 juillet 1967 sur le règlement judiciaire, la liquidation des biens, la faillite personnelle et les banqueroutes, ou s'il a été déclaré en état de faillite par une juridiction étrangère quand le jugement déclaratif a été déclaré exécutoire en France, et s'il n'a pas été réhabilité.

Article L2223-25

Modifié par Ordonnance n°2005-855 du 28 juillet 2005 - art. 1 JORF 29 juillet 2005

L'habilitation prévue à l'article L. 2223-23 peut être suspendue pour une durée maximum d'un an ou retirée, après mise en demeure, par le représentant de l'Etat dans le département où les faits auront été constatés, pour les motifs suivants :

1° Non-respect des dispositions du présent code auxquelles sont soumises les régies, entreprises ou associations habilitées conformément à l'article L. 2223-23 ;

2° Abrogé

3° Non-exercice ou cessation d'exercice des activités au titre desquelles elle a été délivrée ;

4° Atteinte à l'ordre public ou danger pour la salubrité publique.

Dans le cas d'un délégataire, le retrait de l'habilitation entraîne la déchéance des délégations.

Article L2223-25-1

Créé par LOI n°2008-1350 du 19 décembre 2008 - art. 2

Les agents qui assurent leurs fonctions en contact direct avec les familles ou qui participent personnellement à la conclusion ou à l'exécution de l'une des prestations funéraires prévues par les 2°, 3°, 6° et 8° de l'article L. 2223-19 sont titulaires d'un diplôme national, sans préjudice des dispositions de l'article L. 2223-45.

Un décret fixe les conditions dans lesquelles ces diplômes sont délivrés, les conditions dans lesquelles les organismes de formation sont habilités à assurer la préparation à l'obtention de ces diplômes ainsi que les conditions dans lesquelles les personnes se prévalant d'une expérience professionnelle peuvent se voir délivrer ce diplôme dans le cadre de la procédure de validation des acquis de l'expérience.

NOTA : Loi N° 2008-1350 du 19 décembre 2008 art. 22 : L'article 2 (qui créé l'article L2223-25-1) entre en vigueur le premier jour de la cinquième année suivant la publication de la présente loi.

Article L2223-26

Créé par Loi 96-142 1996-02-21 jorf 24 février 1996

Le matériel fourni dans le cadre du service public des pompes funèbres par les régies et les entreprises ou associations habilitées doit être constitué en vue aussi bien d'obsèques religieuses de tout culte que d'obsèques dépourvues de tout caractère confessionnel.

Article L2223-27

Modifié par LOI n°2008-1350 du 19 décembre 2008 - art. 20

Le service est gratuit pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes.

Lorsque la mission de service public définie à l'article L. 2223-19 n'est pas assurée par la commune, celle-ci prend en charge les frais d'obsèques de ces personnes. Elle choisit l'organisme qui assurera ces obsèques. Le maire fait procéder à la crémation du corps lorsque le défunt en a exprimé la volonté.

Article L2223-28

Créé par Loi 96-142 1996-02-21 jorf 24 février 1996

Les fabriques, consistoires ou établissements religieux ne peuvent devenir entrepreneurs d'un service extérieur.

Dans les localités où les familles pourvoient directement ou par les soins de sociétés charitables laïques, en vertu d'anciennes coutumes, au transport ou à l'enterrement de leurs morts, les mêmes usages peuvent être maintenus avec l'autorisation du conseil municipal et sous la surveillance du maire.

Article L2223-29

Créé par Loi 96-142 1996-02-21 jorf 24 février 1996

Les fabriques et consistoires conservent le droit exclusif de fournir les objets destinés au service des funérailles dans les édifices religieux et à la décoration intérieure et extérieure de ces édifices.

Le service attribué aux fabriques est gratuit pour les indigents.

Article L2223-30

Créé par Loi 96-142 1996-02-21 jorf 24 février 1996

Un décret en Conseil d'Etat détermine les conditions d'application de la présente sous-section.

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

Annexe 6 - Description des moyens humains

Poste occupé	Formation - Niveau professionnel	Type de contrat (CDI, CDD et durée)	ETP*	Masse salariale brute (y compris charges sociales)	Charges Patronales	Primes, avantages...	Total
Responsable Crématorium	6	CDI	1,00	45 000,00 €	20 250,00 €		65 250,00 €
Adjoint	4	CDI	1,00	24 554,48 €	11 049,52 €		35 604,00 €
Remplacements CDD, interim, renfort				7 241,38 €	3 258,62 €		10 500,00 €
TOTAL			2,00	76 795,86 €	34 558,14 €	- €	111 354,00 €

* Base Equivalent Temps-Plein heures par semaine

Commentaires : personnel pour un nombre de crémations < 800

Poste occupé	Formation - Niveau professionnel	Type de contrat (CDI, CDD et durée)	ETP*	Masse salariale brute (y compris charges sociales)	Charges Patronales	Primes, avantages...	Total
Responsable Crématorium	6	CDI	1,00	45 000,00 €	20 250,00 €		65 250,00 €
Adjoint	4	CDI	1,00	24 554,48 €	11 049,52 €		35 604,00 €
Assistant funéraire	4	CDI	1,00	20 930,34 €	9 418,66 €		30 349,00 €
Remplacements CDD, interim, renfort				7 241,38 €	3 258,62 €		10 500,00 €
TOTAL			3,00	97 726,21 €	43 976,79 €	- €	141 703,00 €

* Base Equivalent Temps-Plein heures par semaine

Commentaires : personnel pour un nombre de crémations > 800 et < 1200

Poste occupé	Formation - Niveau professionnel	Type de contrat (CDI, CDD et durée)	ETP*	Masse salariale brute (y compris charges sociales)	Charges Patronales	Primes, avantages...	Total
Responsable Crématorium	6	CDI	1,00	45 000,00 €	20 250,00 €		65 250,00 €
Adjoint	4	CDI	1,00	24 554,48 €	11 049,52 €		35 604,00 €
Assistant funéraire	4	CDI	1,00	20 930,34 €	9 418,66 €		30 349,00 €
Assistant funéraire	4	CDI	1,00	20 930,34 €	9 418,66 €		30 349,00 €
Remplacements CDD, interim, renfort				2 482,76 €	1 117,24 €		3 600,00 €
TOTAL			4,00	113 897,93 €	51 254,07 €	- €	165 152,00 €

* Base Equivalent Temps-Plein heures par semaine

Commentaires : personnel pour un nombre de crémations > 1200

Handwritten mark

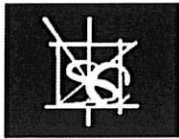
Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC



Collection CITY



Décor stratifié
Métal peinture Polka

Réf. 1390 : Haut. 42cm – 55x55cm
Placage Stratifié coloris Oyster Grey F7929
Réf. 1395 : Haut. 57cm – 50x50cm
Placage Stratifié coloris Viola F5345
Réf. 1396 : Haut. 42cm – 40x40cm
Placage Stratifié coloris Marine Blue F7914

Console Quadro

Larg. 120cm – Prof. 37cm – Haut.
90,5cm

Décor stratifié Egger 1487 ST22
Epicea de Bramberg
Métal peinture époxy Polka



Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

✓

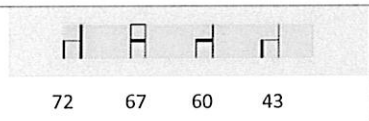


Collection ELEONOR

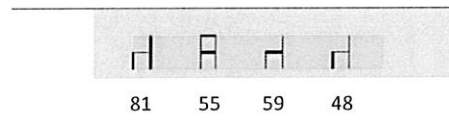
Teinte de bois Réf. 125
Revêtement simili cuir non feu
DAHLIA Arena 77



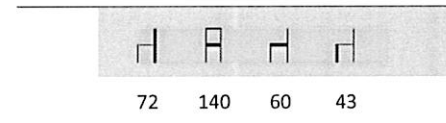
Fauteuil Lounge



Fauteuil Bridge



Canapé assorti au
Fauteuil Lounge



W

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

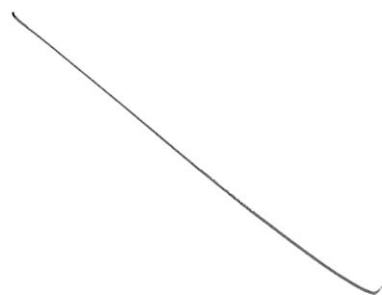
Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

WV

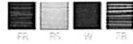
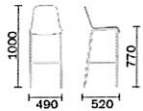
ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC





Collection TREND (PEDRALI)

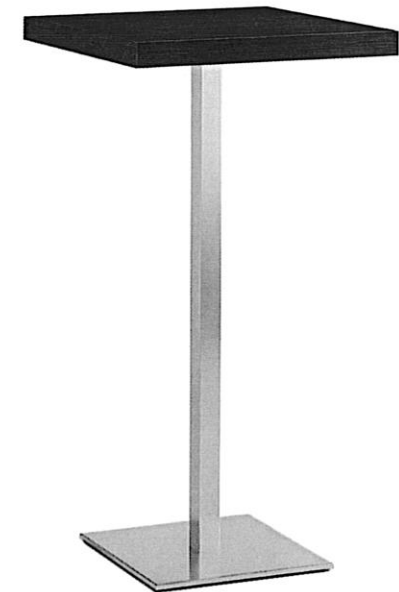
Réf.449 :
Pied en métal chromé mat
Structure assise et dos en bois
Coloris ZB Zebrano idem photo



LÉGENDE FINITIONS
FICHE TECHNIQUE

Collection NOX

Réf.4406
Pied en métal peinture époxy noir
Plateau placage stratifié Wengué ABET 312 Ep. 30mm ABS
Hauteur 110cm – Plateau 59x59cm



Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

SLOW

24

ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC



Collection CITY

- Table basse Ht. 43 - 110x60cm Réf. 1375
- Table basse ronde Ht. 43 – diam. 80cm Réf. 1370
- Table basse ronde Ht. 54 – diam. 50cm Réf. 1371



Décor stratifié Egger 1487 ST22 Epicea de Bramberg
Métal peinture époxy Polka



photo non contractuelle

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le



ID : 060-216004580-20200220-CON6DEL2019_149-CC

[Handwritten signature]



Equipements de Crémation et d'Incinération

Four de crémation pyrolytique extra-large

FT III

(Double **E**ntree **ou** **S**imple **E**ntree)



CONFORME À L'ARRÊTÉ DU 28
JANVIER 2010 *

*Avec filtration



Equipements de Crémation et d'Incinération

SOMMAIRE

01. Introduction
02. Performances environnementales
03. Description générale d'une installation type FT III
04. Caractéristiques générales de la gamme FT III
Crémation (4.1 à 4.15) – Introduction (4.16) – Pulvérisation (4.17)
05. Principales performances process et sécurités





Equipements de Crémation et d'Incinération

01. Introduction

Par ses caractéristiques techniques et l'intelligence du procédé utilisé, le four pyrolytique FT III apporte aux exploitants de crématoriums :

- Une simplicité d'exploitation
- Une souplesse de fonctionnement
- Une robustesse de structure
- Des sécurités abouties
- Des performances inégalées
- Des niveaux élevés de finition

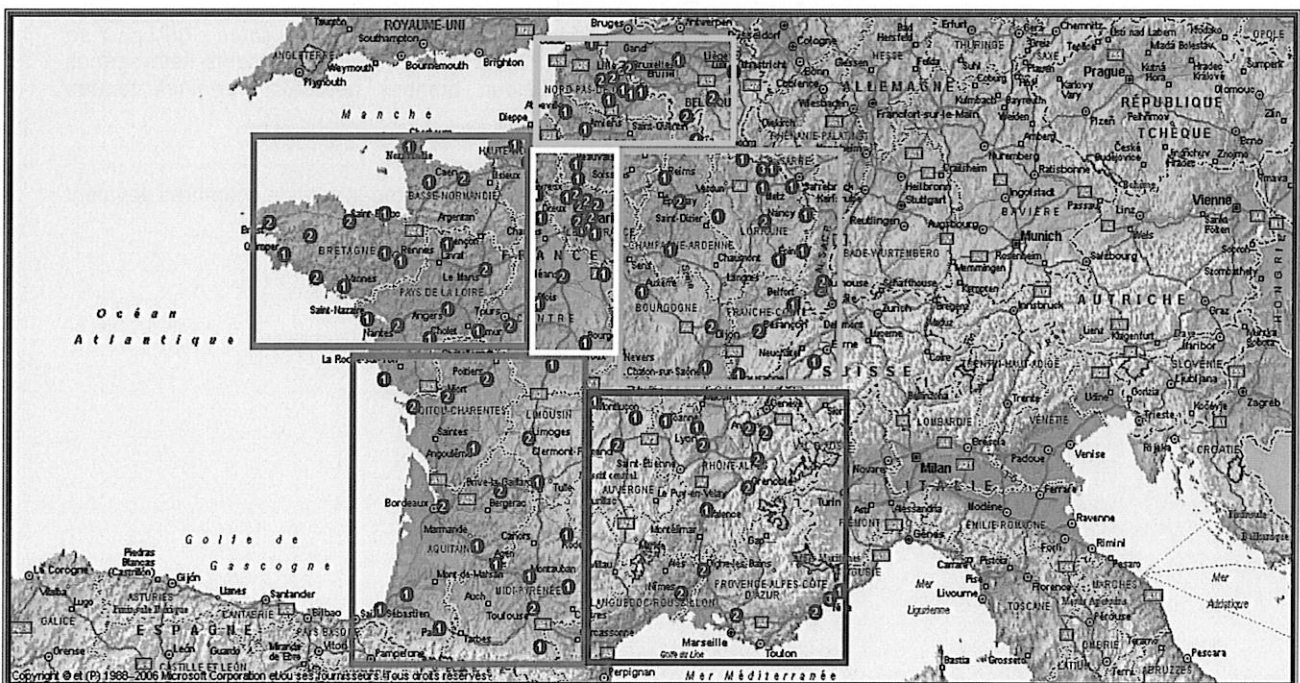
Plus de 1 000 appareils de crémation Facultative Technologies fonctionnent actuellement dans le monde en conformité avec les exigences environnementales du pays concerné.

Le four FT III répond scrupuleusement à l'arrêté français du 28 janvier 2010

- Dans son annexe 1 (avec traitement et filtration des effluents) pour les nouveaux crématoriums et après mise en conformité des anciens crématoriums.

Le haut niveau de technologie utilisé, des produits réfractaires jusqu'à la supervision à distance du procédé, fait du produit FT III la référence mondiale actuelle tant au niveau du temps de crémation, des tailles acceptées de cercueils, des consommations de gaz que des performances environnementales.

Enfin, la mise en place d'un maillage SAV & Maintenance fait de Facultative Technologies France un exemple – toujours perfectible – de décentralisation au service de ses clients de proximité.





Equipements de Crémation et d'Incinération

02. Performances environnementales

La conception du four FT III va permettre d'assurer un temps de séjour des gaz en **chambre de postcombustion de 2 secondes** avec maintien de la **température à plus de 850°C** en présence d'un taux d'**oxygène de 6 %** minimum. (*)

	Type de polluants	Arrêté du 28 janvier 2010 sans filtration (à titre indicatif)	Arrêté du 28 janvier 2010 avec filtration (ce jour en vigueur)	Valeur à 11% d'oxygène	Valeurs habituellement obtenues avec filtration pour un cercueil standard
Monoxyde de carbone	CO	< 100	< 50	mg / Nm ³	< 25
Composés organiques volatils	COv	< 20	< 20	mg / Nm ³	< 10
Oxydes d'azote	NOx	< 700	< 500	mg / Nm ³	< 400
Poussières	-	< 100	< 10	mg / Nm ³	< 5
Acide chlorhydrique	HCl	< 100	< 30	mg / Nm ³	< 15
Dioxyde de soufre	SO ₂	< 200	< 120	mg / Nm ³	< 60
Dioxines, Furanes	-	-	< 0,1	ng / Nm ³	< 0,05
Mercuré	Hg	-	< 0,2	mg / Nm ³	< 0,1

- Les valeurs d'émission sont exprimées en milligrammes par normal mètre cube sec sauf pour les dioxines pour lesquelles les valeurs sont exprimées en nano grammes par normal mètre cube sec. Ces valeurs sont rapportées aux conditions normales (101,3 kilo Pascal ; 273 kelvin) après déduction de la vapeur d'eau (gaz secs) et corrigées à une concentration en oxygène égale à 11 %. Nous rappelons aux utilisateurs qu'il peut se produire dans certains cas des dépassements de valeurs à partir du moment où des éléments hétérogènes sont contenus dans le cercueil (piles au lithium, défibrillateur, bombes aérosols, certaines tenues vestimentaires, etc.).

(*) Si les valeurs mentionnées de temps de séjour, de vitesse d'éjection, de température de chambres devaient être modifiées dans le futur, les modifications seraient apportées automatiquement au FT III.



Equipements de Crémation et d'Incinération

03. Description générale d'une installation de crémation type FT III

La conception du four **FT III** est un **four modulaire pyrolytique** s'adaptant aisément aux environnements impartis, aux spécificités architecturales ou aux modes d'organisation souhaités par l'exploitant.

- Four **FT III** (double entrée) (appelé **FT III DE**)
 - avec introduction du cercueil et retrait des calcus en côté opposé
 - avec pulvérisateur intégré
 - ou pulvérisateur externe (HSC + TC)
- Four **FT III** (simple entrée) (appelé **FT III SE**)
 - avec introduction du cercueil et retrait des calcus du même côté
 - avec pulvérisateur intégré
 - ou pulvérisateur externe (HSC + TC)

Dans tous les cas de figure, le four **FT III** dispose :

- d'une chambre principale ;
- d'une chambre secondaire de 3,2 m³ pour le FT III
- d'un ventilateur de tirage devenant un ventilateur de secours lorsque la ligne de filtration est installée ;
- d'un ventilateur de combustion ;
- d'un système de contrôle par automate programmable avec interface homme / machine ;
- d'un analyseur d'oxygène ;
- d'un contrôle et diagnostic à distance par modem ;
- d'une cheminée en acier inoxydable avec 2 trappes de mesures normalisées ; devenant cheminée de secours (bypass) lorsque l'installation dispose d'une ligne de filtration ;
- d'une armoire électrique regroupant tous les organes électriques et électroniques du pilotage du four ;
- d'un écran tactile de contrôle ;
- d'un dispositif d'introduction décliné de la façon suivante :
 - pour les fours **FT III (DE)** double face
 - dispositif à table (type FDI) à déplacement latéral pour servir un second four ultérieurement(1 pour 2 fours)
 - dispositif à table fixe.....(2 pour 2 fours)
 - dispositif à table à déplacement latéral avec monte et baisse.....(1 pour 2 fours)
 - pour les fours **FT III (SE)** simple face
 - dispositif à table (type FDI) à déplacement latéral pour servir un second four ultérieurement(1 pour 2 fours)
 - dispositif à table à déplacement latéral avec monte et baisse.....(1 pour 2 fours)



Equipements de Crémation et d'Incinération

04. Caractéristiques générales du four FT III



(avec 2 fours FT III capotés – y compris les refroidisseurs associés)

a- Dimensions extérieures des appareils pyrolytiques

	FT III	
	(SE)	(DE)
Longueur (m)	3,86	3,73
Largeur (m)	2,15	2,15
Hauteur (m)	2,45	2,45
Hauteur (m) porte ouverte	3,30	3,30
Poids (kg)	13 500	13 500



Equipements de Crémation et d'Incinération

b- Dimensions intérieures des appareils pyrolytiques

	FT III	
	(SE)	(DE)
Longueur (m)	2,50	2,50
Largeur (m)	1,10	1,10
Hauteur (if flat ceiling) (m)	0,85	0,85
Hauteur (if arch) top (m)	0,96	0,96

c- Dimensions conseillées des tailles de cercueils

	FT III	
	(SE)	(DE)
Longueur (m)	2,35	2,35
Largeur (m)	1,050	1,050
Hauteur (m) if flat ceiling	0,75	0,75
Hauteur (m) if arch - top	0,96	0,96

4.1 Principe de fonctionnement

Le four est composé d'une chambre principale dans laquelle la combustion va se dérouler. La sole est constituée de dalles pleines en sillimanite de manière à séparer complètement la chambre principale de la chambre de postcombustion et éviter ainsi les migrations des graisses par exemple. La sole ne comporte aucune ouverture et permet ainsi de conserver l'intégralité du cercueil et du corps dans la chambre principale jusqu'à la fin de la crémation. Les gaz issus de la combustion sont évacués par une ouverture située dans le mur latéral de la chambre principale pour migrer dans la chambre de postcombustion des gaz. Dans cette chambre secondaire, les gaz sont maintenus pendant au moins 2 secondes au travers d'un réseau de nids d'abeille, à 850°C au moyen du brûleur de postcombustion et traités par injection d'air additionnel à hauteur de 6 % d'oxygène au minimum. Tout ceci assurant une totale conformité de l'équipement à la réglementation en vigueur.

4.2 Chambre de combustion principale

La chambre principale est équipée d'un seul brûleur situé sur le mur arrière et de deux jeux d'injecteurs d'air comprenant :

- Injecteurs d'air supérieurs placés tout au long de la voûte,
- Injecteurs d'air inférieurs placés juste au-dessus du niveau de la sole sur les murs latéraux.

4.3 Chambre de combustion secondaire

Le four FT III bénéficie d'une chambre de combustion secondaire de grand volume équivalent à **3,2 m³**. La chambre secondaire est de taille suffisante pour assurer un temps de séjour des gaz de **2 secondes**. Elle est équipée d'un brûleur de postcombustion assurant un maintien de la température à 850°C ainsi que d'injecteurs d'air secondaire créant une turbulence pour assurer une combustion complète des gaz. La postcombustion des gaz est réalisée dans cette chambre garantissant ainsi une absence d'odeurs et de fumées.

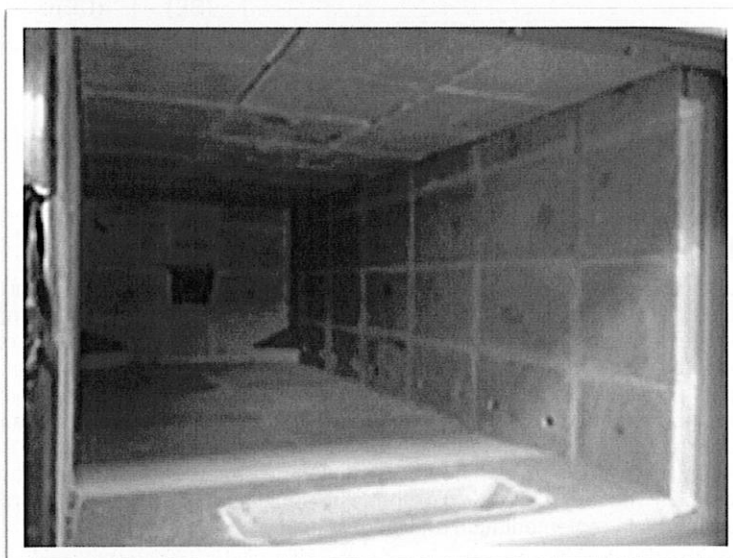


Equipements de Crémation et d'Incinération

4.4 Habillage réfractaire « Long Life »

Les réfractaires « Long Life » mis en œuvre par Facultative Technologies dans ses unités de fabrication européennes, revendent d'excellentes propriétés :

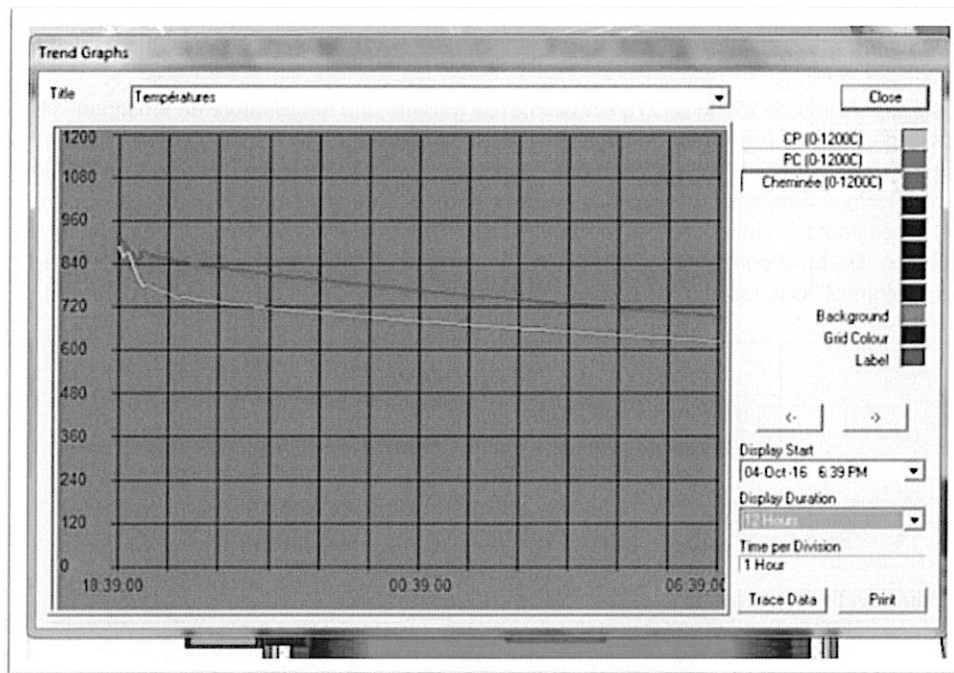
- Une résistance accrue des composants à très haute teneur en alumine combinés à une géométrie particulière des blocs réfractaires conduit à accepter des chocs thermiques beaucoup plus importants que les structures standards en briques traditionnelles.
- La densité granulométrique élevée des composants « Long Life » conduit à absorber des chocs mécaniques erratiques.
- La structure « Long Life » mise en œuvre par Facultative Technologies permet des températures de fonctionnement de 1 600°C dans toutes les zones à fortes turbulences, les zones de passages préférentiels, les zones sensibles telles la zone des brûleurs, la sole et la trémie.
- Doté d'une conductivité thermique volontairement basse, le concept « Long Life » permet de conserver les calories dans sa masse jusqu'au préchauffage du lendemain à hauteur de 70 %.



- Il est patent que le dispositif « **Long Life** » revendique une longévité beaucoup plus importante que les structures réfractaires standards ou habituellement rencontrées sur le marché. En conséquence, on notera les longévités suivantes :
 - Longévité de la sole : 2 500 à 3 000 crémations au lieu de 1 000 à 1 100 en standard
 - Longévité de la structure Long Life : 8 000 à 10 000 crémations au lieu de 4 500 à 5 000 en standard.
- On notera enfin que les caractéristiques particulières du « Long Life » conduisent à tolérer les éléments hétérogènes (type pile lithium ou pacemaker) sans que les dégâts occasionnés par son explosion engendre un arrêt de l'installation.



Equipements de Crémation et d'Incinération



Après une journée de crémation, les deux chambres affichent 850 à 900°C (18h39). Après 12 heures à four arrêté, 18h39 à 06h39, les températures des deux chambres affichent encore 630°C et 690°C. Le préchauffage du lendemain en est considérablement facilité.

Déperdition thermique du four FT III doté d'un réfractaire « Long Life » : **11 kW**

4.5 Isolation de la structure

- **Isolation en Silicate de calcium**

Ce matériel est utilisé dans les zones du « casing » entre les réfractaires et le carter en acier. Ce produit a une température de service maximale de 1 050°C, une densité de 0,20 g / cm³ et une conductivité thermique de 0,10 W / m deg.C.

L'épaisseur de cet isolant est de 75 mm.

- **Isolation en Microporeux**

Afin de réduire les pertes de chaleur de l'incinérateur, une couche supplémentaire d'isolation à haute teneur microporeux est intégrée dans les couches d'isolation entre l'enveloppe du « casing » et les réfractaires. Le produit a une température de service maximale de 950°C, une densité apparente de 0,30 à 0,35 g / cm³ et une conductivité thermique inférieure à 0,30 W / m deg.C .

Cet isolant a une épaisseur de 25 mm.

La qualité et l'épaisseur des matériaux d'isolation utilisés dans la construction de fours FT III sont telles que l'enveloppe extérieure est maintenue à une température sécuritaire pour les opérateurs en tout temps.



Equipements de Crémation et d'Incinération

4.6 Équipements thermiques

Le brûleur principal de 250 kW / 270 kW permet de garantir une température de fonctionnement à 800°C. (Les températures maximales de consigne sont comprises entre 1 100°C et 1 150°C). Le brûleur secondaire de 300 kW / 350 kW permet de garantir en permanence une température au moins égale à 850°C dans la chambre de postcombustion. Les **deux brûleurs** sont montés à l'arrière du four facilitant ainsi l'accès pour la maintenance et l'entretien. Les brûleurs sont configurés pour fonctionner en complète modulation. De fonctionnement automatique, ils sont protégés contre les défauts de flamme et sont en totale conformité avec les normes gaz en vigueur.

	Max (kW)	Min (kW)
Chambre primaire (kW)	280	60
Chambre secondaire (kW)	320	150

- Commande du brûleur :
 - Modulation continue de la puissance du brûleur avec faibles émissions de Nox
- Commandes de brûleur :
 - Fabrication : Kromschroeder
 - Modèle BCU 370
 - Détecteur de sonde d'ionisation de flamme
- Vannes gaz
 - Allumage du brûleur : Libération lente On / Off 240V électrovanne de sécurité de gaz.

Températures et pressions habituelles des chambres

	Températures (°C)		Pression (Pa)	
	Max	Min	Max	Min
Chambre primaire	1 050	750	-10 mm	-70 mm
Chambre secondaire	1 150	850	-	

4.7 Vannes de contrôle et instrumentation

L'injection d'air de combustion pendant le processus de crémation est régulée par **5 vannes de modulation**, fournitures individuelles à chaque brûleur. Les conditions de dépression en chambre principale sont contrôlées par un transducteur de pression différentiel qui non seulement régule le dispositif de tirage mais assure aussi une protection contre les surpressions. Les températures en chambre principale et en chambre de postcombustion sont mesurées par thermocouple K, affichées indépendamment sur les indicateurs de température et séparément sur le panneau de contrôle lui-même. Le four comporte un certain nombre de pressostats d'air et de gaz, les brûleurs ayant leur propre pressostat.

	Q	Caractéristiques
Chambre primaire	1	Type K – Ni / Cr Element
Chambre secondaire (inlet)	1	Type K – Ni / Cr Element
Chambre secondaire (outlet)	1	Type K – Ni / Cr Element
Cheminée	1	Type K – Ni / Cr Element



Equipements de Crémation et d'Incinération

Contrôle pression et moteurs des vannes

	type	Constructeur
Contrôle pression ch. Primaire	222	Skil Controls Ltd
Moteur des vannes	ICW - 20	Kromschroeder

4.8 Système d'air de combustion

Le four est alimenté en air de combustion par un ventilateur monté directement sur le four et pourvu d'un capotage acoustique afin d'être en conformité avec les normes en vigueur.

	Flow Nm3/h	Pression (Pa)	Puissance moteur (kW)	Fourn.	Modèle
Ventilateur (air comburant)	2 000	7 600	5,5	Fans and Blowers ltd	QP6115

Ventilateur équipé d'un variateur de fréquence **Danfoss**

4.9 Système de tirage

Le tirage nécessaire est obtenu en faisant varier la quantité d'air sous haute pression injectée par la buse du système d'éjection forcée. Cet apport d'air augmente ou diminue la dépression dans la chambre de combustion principale, dépression contrôlée par un capteur situé dans la zone principale. Si une surpression est détectée, l'apport en air de combustion se coupe de manière à ralentir rapidement la combustion. Des dispositifs de sécurité sont activés en cas de surpression continue jusqu'à résolution du problème.

Le ventilateur de tirage est également monté sur le four sous capotage acoustique.

	Flow Nm3/h	Pression (Pa)	Puissance moteur (kW)	Fourn.	Modèle
Extracteur (ventilateur d'extraction)	500 (min) 2 500 (maxi)	7 200	5,5	Fans and Blowers ltd	QP6115

Ventilateur équipé d'un variateur de fréquence **Danfoss**

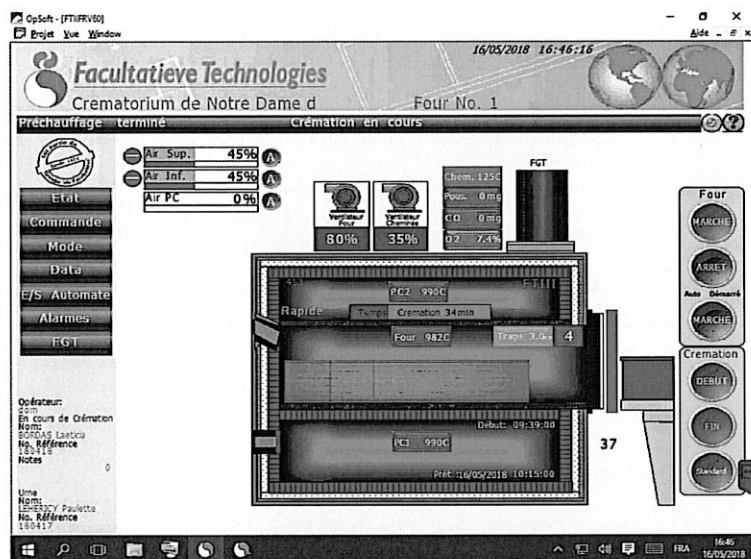


Equipements de Crémation et d'Incinération

4.10 Le contrôle du four basé sur la technologie de l'automate programmable

Le four FT III est équipé de son propre système automatique de contrôle dont le fonctionnement est basé sur l'utilisation d'un **automate programmable**. La **conception compacte** du panneau de contrôle de l'automate est pourvue de 32 sorties digitales et 32 entrées digitales en configuration standard. L'automate est livré avec son logiciel de commande et une interface homme / machine pour permettre à l'opérateur de communiquer avec le four.

L'interface graphique est conçue avec un affichage alphanumérique à cristaux liquides. Cette interface homme / machine est pourvue d'un écran à touches sensibles et montée soit sur le four lui-même, soit installée de façon déportée selon les demandes du client. L'armoire de contrôle contenant le programme est installée sur le côté du four et ventilée pour protéger ses divers composants de la chaleur afin de garantir un fonctionnement parfait.



Une fois l'introduction du cercueil réalisée, le contrôle complet de la crémation et du fonctionnement du four est rendu possible grâce à la vérification constante effectuée par l'automate programmable. Ce contrôle est entièrement automatique et facilite ainsi le travail de l'opérateur. Le système de contrôle est conçu pour traiter plusieurs signaux dont, en particulier, le taux d'oxygène et les niveaux de température dans les gaz de combustion. Il est ainsi capable d'utiliser ces signaux pour contrôler et réguler le processus de combustion à un niveau optimum. Le système de contrôle par automate programmable régule **automatiquement** le programme de crémation en fonction du type et du poids du cercueil et **contrôle** ainsi le déroulement de la crémation afin d'**optimiser** les performances du four, de **réduire le temps de crémation** tout en garantissant des rejets conformes et corrects. Le fonctionnement en manuel est toujours possible si nécessaire mais contrôlé par l'automate.

4.11 Contrôle du processus de crémation – les sécurités

Les systèmes de protection contre les défauts de flamme et les mises en sécurité des brûleurs sont situés et positionnés loin des brûleurs. Ils sont composés de relais connectés à une sonde qui contrôle la modulation de la flamme du brûleur. En cas de défaut de flamme du brûleur principal ou du brûleur de postcombustion, cette sécurité coupera automatiquement et immédiatement les apports d'airs et de gaz et interdira ainsi aux brûleurs de démarrer.

Les pressostats gaz et air séparés sont configurés pour couper les brûleurs si la pression gaz ou air tombe en-dessous d'un seuil prédéfini. Des contacts électriques empêchent l'ouverture de la porte d'introduction pour chargement d'un cercueil si la température de la chambre de postcombustion dépasse les 850°C ou est inférieure à 390°C. Le four FT III est équipé d'un contrôle automatique du tirage afin de maintenir les conditions de dépression prédéfinies dans la chambre principale en fonctionnement normal.



Equipements de Crémation et d'Incinération

4.12 Support technique à distance

Afin d'assurer un support technique à distance, l'automate programmable qui équipe le four est livré avec un modem industriel. Ceci permet à un technicien tout d'abord de pouvoir observer, à distance, le fonctionnement du four, de contrôler les paramètres du programme, d'importer aux fins d'analyse les données sur les rejets et ensuite de dépanner le four pour tout problème opératoire qui ne nécessite pas la présence ou l'intervention sur site du personnel technique. La technicité des modems aujourd'hui et la formation de notre personnel permettent ainsi de résoudre bon nombre de dépannages par ce biais. Le modem permet aussi de suivre le fonctionnement du four et de prévoir les interventions à faire en maintenance en fonction du nombre de crémations réalisées.

4.13 Contrôle du flux gazeux

Le four FT III est fourni (dans sa version de base) avec un analyseur d'oxygène dont l'affichage est placé de telle sorte que l'opérateur puisse le consulter facilement pendant la crémation. La version de base du four fournit les données suivantes :

- Taux d'oxygène
- Température de la chambre principale
- Température de la chambre secondaire

Analyseur : Fuji Electric Zr Oxide O ₂ analyser	Type ZRM
Détecteur : Fuji Electric	Type ZFK 2

4.14 Caractéristiques des gaz

En sortie de la post combustion, la température et volume sont les suivants :

Température des gaz en sortie de postcombustion	850°C
Volume des gaz en sortie de postcombustion	1270 Nm ³ /h

4.15 Finitions extérieures

Extérieurement, le four FT III quitte l'usine équipé de panneaux d'habillages en tôle peintes (Gris foncé et Gris clair). Par conséquent, aucune finition particulière à ce sujet n'est nécessaire sur site. La porte d'introduction est habillée d'acier inoxydable et l'entourage de porte est lui-même en acier inoxydable.



Equipements de Crémation et d'Incinération

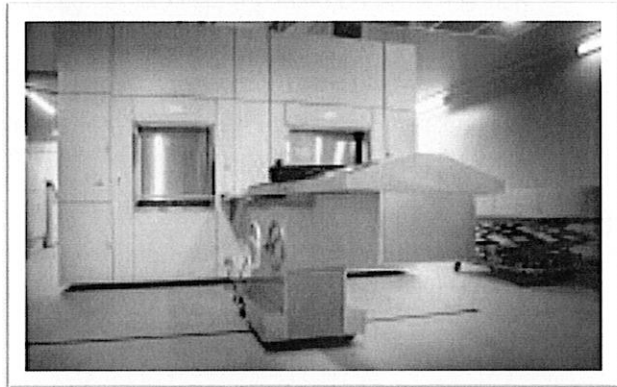
4.16 Dispositif d'introduction

Capacité de poussée = 300 kg

Groupe moto réducteur = 0,9 kW

La **table d'introduction automatique** est parfaitement adaptée aux **cercueils à fond plat** et ne nécessite pas de brique support sur la sole du four. La table est placée devant la porte du four. Elle est fixée au sol ou se déplace sur un rail transversal, permettant ainsi la possibilité de desservir un deuxième four. Elle est entièrement capotée avec des panneaux en inox garnis de plaques anti-bruit. Le système de poussée est fourni avec 3 têtes, de différentes longueurs de manière à ce que les cercueils soient toujours placés de la même façon dans le four. Une commande manuelle permet de terminer l'introduction si une coupure de courant survient. Le moto-réducteur entraîne une chaîne sur laquelle est fixé le pousseur. Des détecteurs de position (de type inductif) contrôlent les déplacements du pousseur. L'opération est synchronisée avec l'ouverture de la porte du four. Le cycle complet de chargement s'opère en environ 15 secondes.

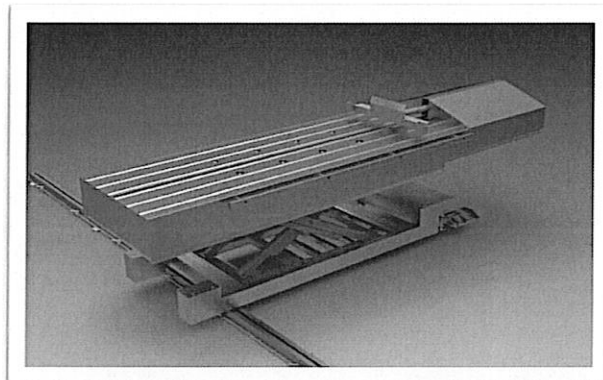
L 3 300 - l 900 - h 1240 – Poids 600 kg





Equipements de Crémation et d'Incinération

Pour permettre à l'opérateur d'éviter une manutention supplémentaire, Facultative Technologies a conçu un dispositif d'introduction avec « **monte et baisse** ». Le catafalque traditionnel est translaté jusqu'au dispositif d'introduction ; le dispositif s'abaisse au niveau du catafalque ; l'opérateur transfère le cercueil sur le dispositif ; l'ensemble se relève et se positionne devant la porte d'introduction. Existe en version fixe ainsi qu'en version saillie (niveau du sol).

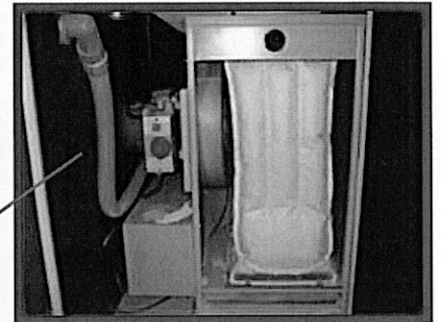




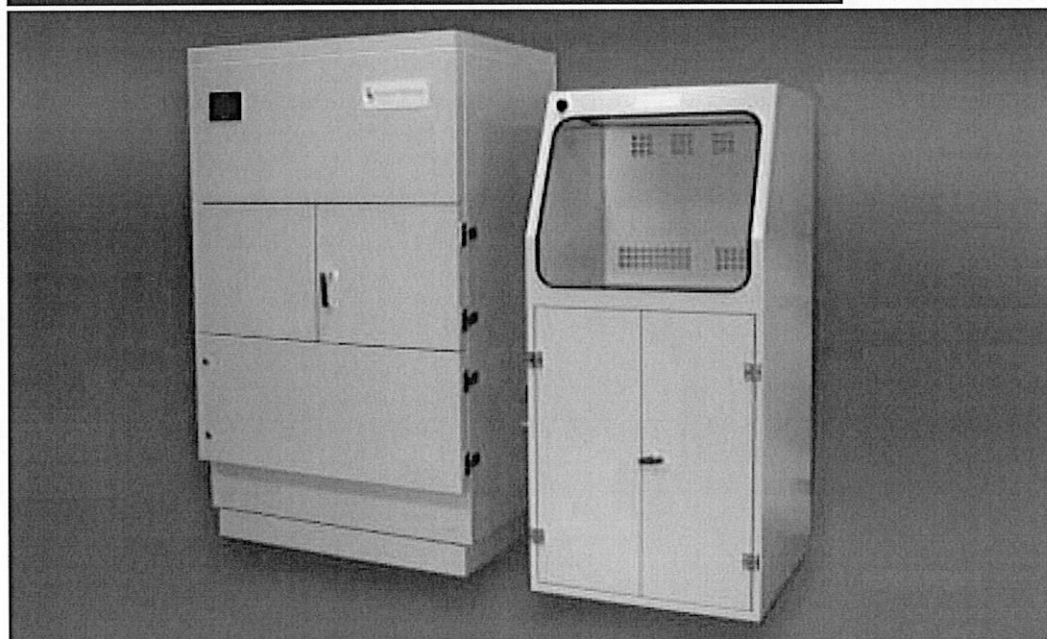
Equipements de Crémation et d'Incinération

4.17 Pulvérisation (HSC) et cabine de préparation (ATC)

4.17-1 Dispositif de pulvérisation ultra-rapide (externe)



Aspiration avec filtration et décolmatage manuel.



Descriptif du procédé

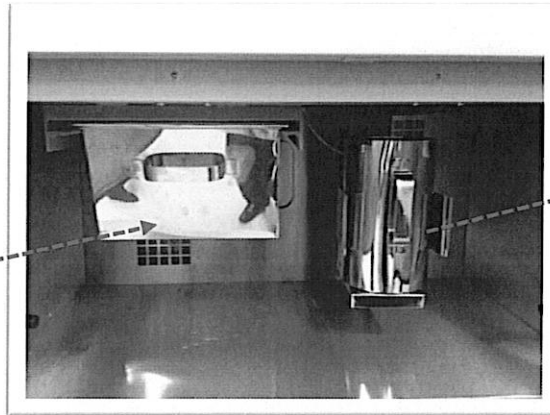
Les concepteurs du Pulvérisateur Ultra Rapide ont eu comme objectif de collecter l'intégralité des calciums et des éléments induits (prothèses, vis, plaques, etc.) avant de positionner ce cendrier inox dans le dispositif. Le pulvérisateur **sépare alors automatiquement tous les objets métalliques** et traite uniquement les restes incinérés. Tous les objets métalliques séparés sont automatiquement redéposés dans le cendrier. A la fin du procédé, le cendrier peut être retiré manuellement, et les objets métalliques qu'il contient peuvent être mis au rebut. 100 % des objets métalliques se trouvent alors dans le réceptacle (cendrier – à gauche) et 100 % des calciums pulvérisés dans l'autre réceptacle (urne technique – à droite).



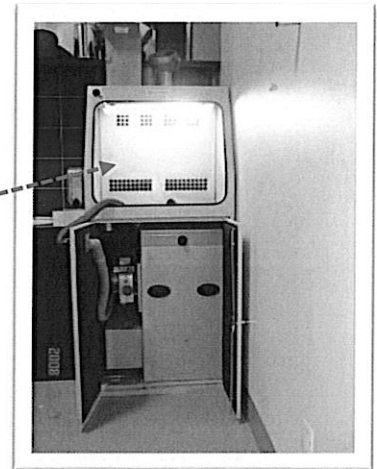
Equipements de Crémation et d'Incinération



1. Extraction du cendrier



2. Positionnement et pulvérisation



3. Transfert sécurisé

Principales caractéristiques

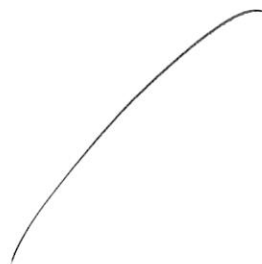
- Traitements efficaces de courtes durées **< 3minutes**,
- Manipulations simples des cendriers et des urnes,
- Séparation **automatique** des pièces **métalliques**,
- L'appareil garantit **100 % de cendres** à 3.2 mm ou moins,
- Il **accepte** sans soucis les composants **métalliques** qui sont normalement difficiles à séparer des restes incinérés,
- Il accepte directement les restes provenant du four de crémation,
- Conception extrêmement **automatisée**,
- **Commandes** informatisées,
- **Fabrication** robuste, d'esthétique agréable et soignée,
- **Faible émission sonore**,
- Conçu pour un **entretien facile**.

	L (mm)	I (mm)	h (mm)	Poids (kg)
Pulvérisateur ultra-rapide HSC	1 110	770	1 875	550
Cabinet de transfert des cendres ATC	760	775	1 630	250

Spécifications techniques	
Puissance moteur de ventilation :	1.1 kW, 220 V, monophasé
Volume d'air aspiré :	830 m3/h
Matières filtrantes et surface :	Feutre aiguilleté térylène, 2.50 m2
Alimentation électrique :	16A, 208-220 V, 50Hz



Equipements de Crémation et d'Incinération





Equipements de Crémation et d'Incinération

05. Principales performances « process »

		<u>Arrêté</u>	<u>FT III</u>	<u>Options</u>	<u>Commentaires</u>
1	Temps de crémation	< 90'	65' / 85'	-	Cercueil standard sans soins
2	Consommation gaz	-	20 / 25 m ³	-	5 crémations / j sur 5 j (avec préchauffage)
3	Consommation électrique	-	9 kWh	-	5 crémations / j sur 5 j (avec préchauffage)
4	Refroidissement accéléré	-	< 10'	-	
5	Pulvérisation rapide	-	< 3'	-	Avec tri automatique des ferreux et non ferreux
6	Structure réfractaire LongLife	-	10000	-	9 000 crémations +/-10 %
7	Dalles de sole LongLife	-	3000	-	3 000 crémations +/-10 %
8	Rejets atmosphériques	Avec dispositif de filtration			Pour un cercueil standard :
	-Poussières	10	5	-	mg/ Nm ³ à 11 % d'O ₂
	-CO	50	25	-	mg/ Nm ³ à 11 % d'O ₂
	-COv	20	10	-	mg/ Nm ³ à 11 % d'O ₂
	-NOx	500	400	-	mg/ Nm ³ à 11 % d'O ₂
	-HCl	30	15	-	mg/ Nm ³ à 11 % d'O ₂
	-SO ₂	120	60	-	mg/ Nm ³ à 11 % d'O ₂
	-Hg	0,2	0,1	-	mg/ Nm ³ à 11 % d'O ₂
	-Dioxines/furanes	0,1	0,05	-	ng/ Nm ³ à 11 % d'O ₂
9	Tailles cercueils		< 1005	-	Jusqu'à 1 005 mm de largeur
10	Introduction cercueil & refroidissement du cercueil précédent	-	oui	-	Travail en temps masqué du refroidissement et de l'introduction du cercueil suivant
11	Récupération d'énergie	-	-	oui	Avec ou sans stockage
12	Reporting de consommation	-	-	oui	Avec analyses des consommations Préchauffage / Crémation / Attente
13	Optimisation du préchauffage	-	oui		Préchauffage automatique : prend en compte l'heure de la cérémonie, la t° du four et les historiques thermiques avant de lancer le préchauffage.