



**DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR
LA RÉALISATION DE TRAVAUX DE
RÉNOVATION ET L'EXPLOITATION DU
CRÉMATORIUM DE BASTIA**

Annexe 9 Conditions d'exploitation



Table des matières

Chapitre 1 - Horaires, jours d'ouverture, nombre de crémations possibles par jour et organisation....	4
L'évolution des créneaux de crémation afin d'être adapté à la demande.	5
1. Le crématorium, un service public ouvert 5 jours sur 7	5
2. Le système d'astreinte	6
Chapitre 2 – L'accueil	7
I. La relation avec les opérateurs funéraires	8
II. Le parcours du défunt	8
1. L'accueil	8
2. Crémations pour les personnes dépourvues de ressources	8
3. La crémation	9
4. La conservation temporaire des cercueils	9
III. La gestion de l'accueil des familles	10
1. Le parcours des familles	10
a) L'accessibilité	10
b) Prendre contact afin de personnaliser toutes les cérémonies	10
c) Être accueilli avec professionnalisme	11
d) Patienter	11
e) Célébrer dignement l'hommage	11
2. Cas de forte affluence au crématorium	12
Chapitre 3 - Organisation des cérémonies	13
I. La liberté de choix du célébrant	14
II. Les cérémonies disponibles au crématorium	14
1. Les prestations tout inclus	14
a) La préparation en concertation avec les familles	15
b) Le déroulé de la cérémonie	16
c) La scénarisation des hommages	16
2. La cérémonie de remise de l'urne	17
III. Respect des opinions religieuses ou philosophiques	17
Chapitre 4 – Les modalités de fonctionnement et d'exploitation du site cinéraire	19



I. Les modalités de dispersion des cendres	20
Chapitre 5 – La gestion des crémations	21
I. L'identification du défunt tout au long de sa présence au crématorium	22
II. Les modalités de prise en charge des défunts ayant un stimulateur cardiaque	23
a) Contrôle rigoureux du certificat de décès	23
b) Prothèse Micra de la société Medtronic	23
c) Conséquences d'une explosion au niveau de l'appareil de crémation	24
III. Nos engagements envers les centres de soins (Prise en charge des pièces anatomiques)	26
IV. Les procédures administratives	27
V. Une qualité de service garantie par un référentiel de certification	31



Chapitre 1 - Horaires, jours d'ouverture, nombre de crémations possibles par jour et organisation



L'évolution des créneaux de crémation afin d'être adapté à la demande.

1. Le crématorium, un service public ouvert 5 jours sur 7

Actuellement le crématorium est ouvert 5,5 jours par semaine, du lundi au vendredi et le samedi matin. Au regard de l'activité, il ne paraît pas nécessaire dans l'immédiat d'ouvrir sur des plages horaires élargies. Aussi nous proposons de passer à 5 jours d'ouverture par semaine du lundi au vendredi. Le nombre de créneaux de crémations sera de 4 par jour.

L'ouverture du crématorium au public pour l'accueil des familles, à l'exception des jours fériés, est et restera assurée du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Les horaires d'accueil des familles et de crémation sont les suivants :

Horaires d'accueil des familles	Heure de crémation
9H30	10H00
11H30	12H00
13H30	14H00
15H30	16H00

L'équipe actuelle de deux agents assurent l'accueil des familles et des opérateurs ainsi que la réalisation des crémations, ils confirment les réservations auprès des opérateurs et organisent le planning des crémations de façon à optimiser dans la mesure du possible le regroupement des crémations. Cette démarche s'inscrit dans un objectif d'optimisation du fonctionnement du four. En effet, cette gestion est vertueuse car elle permet des réductions de consommations de gaz significatives.

Les efforts faits en ce sens depuis 2021 ont porté leurs fruits. Sur 2023, la consommation reste au niveau de l'année 2021 malgré une activité plus faible ce qui montre la bonne optimisation de l'utilisation de l'équipement.

Années	Activité	Quantité livrée (en litres)	Montant HT	Coût unitaire	Consommation/crémation (en litres)	Prix/crémation
2020	471	62 381	51 129.27 €	0.82 €	132	108.55 €
2021	579	59 756	50 515.86 €	0.84 €	103	87.25 €
2022	617	60 451	63 426.25 €	1.04 €	98	102.80 €
2023	185	19 962	21 704.79 €	1.09 €	108	117.32 €

En dehors des heures d'ouverture au public, le crématorium procédera aux crémations de reprises d'exhumations et de pièces anatomiques d'origine humaine.



Dans le cas de forte mortalité, un créneau supplémentaire pourra être mis en place ainsi que l'ouverture le samedi avec 4 créneaux supplémentaires sur autorisation de la ville de Bastia. OGF en fera la demande par écrit. OGF adaptera alors les moyens humains afin d'assurer une présence sur les horaires étendus. Le samedi pourra également être ouvert exceptionnellement.

De manière générale, le jour et l'heure de la crémation seront fixés par le gestionnaire du crématorium en accord avec la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles ou le mandataire de la famille.

Le dépôt du corps au crématorium devra avoir lieu au minimum une demi-heure avant le début de la crémation.

Dissocier le temps du recueillement du temps de la cérémonie :

- Etre plus flexible dans les horaires proposés aux familles
- Concentrer les actes techniques pour limiter les consommations d'énergie
- Augmenter le nombre de créneaux disponibles pour limiter encore les délais d'attente si cela s'avère nécessaire

2. Le système d'astreinte

L'objectif principal du Groupe OGF est la qualité de service proposée aux familles et aux opérateurs funéraires. Ce haut niveau de service s'apprécie entre autre par la réactivité et le niveau des accueils téléphoniques.

En dehors des horaires d'ouverture, OGF dispose d'une astreinte téléphonique et d'un accès complet à notre application « Hommage » qui permet de pré-réserver un créneau de cérémonie. La pré-réservation est donc possible 24h/24h, 7j/7j pour tous les opérateurs funéraires.

L'astreinte téléphonique assurée par le personnel du crématorium (du lundi au vendredi de 18h00 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 20h00).

Les réponses à tous les appels, des sociétés de pompes funèbres et des familles, seront assurées grâce à la **mise en place d'un standard téléphonique**. En effet, pendant ces périodes de fortes affluences, il est primordial que chaque personne qui cherche à joindre le crématorium trouve une réponse dans les secondes qui suivent sa demande.

- Une ouverture 5j/7
- Une astreinte téléphonique lorsque le crématorium est fermé
- Accès libre et total au planning pour pré-réserver une cérémonie



Chapitre 2 – L'accueil



I. La relation avec les opérateurs funéraires

La première exigence des familles, avant même leur venue au crématorium, concerne la prise en charge rapide de leurs volontés. La fixation de l'heure et de la date des funérailles, notamment, est un moment qui revêt une importance toute particulière.

Le premier contact avec le crématorium est assuré par l'entreprise de Pompes Funèbres mandatée par la famille.

Celle-ci choisit les jours et heures disponibles pour fixer la cérémonie de crémation, dans le respect des règles définies par le règlement intérieur de l'établissement.

Suivant les instructions de la famille, l'entreprise mandataire fixe avec le crématorium le déroulement de la crémation en réservant les différentes prestations. La réservation faite, elle adressera dès que possible les autorisations nécessaires par mail, les exemplaires originaux de ces documents étant remis lors de l'arrivée du cercueil au crématorium.

Le planning des réservations est également disponible en ligne, via notre logiciel Hommage. Il permet à l'assistant funéraire de planifier plus facilement le déroulé des obsèques. Il peut soit pré-réserver en ligne, soit s'inspirer des créneaux disponibles pour son organisation, puis appeler le crématorium par téléphone.

Un des rôles du responsable de crématorium est d'assurer le lien et l'écoute des opérateurs funéraires qui fréquentent le crématorium.

II. Le parcours du défunt

1. L'accueil

Les corbillards des opérateurs funéraires accèdent au crématorium par un accès technique sécurisé.

Notre agent accueille l'opérateur de pompes funèbres, vérifie avec lui la complétude des démarches et formalités liées aux opérations de crémation puis l'aide au déchargement du cercueil si nécessaire.

Dès l'arrivée du cercueil au crématorium, l'agent de crématorium appose et fixe l'estampille réfractaire d'identification sur le cercueil préalablement préparé.

2. Créations pour les personnes dépourvues de ressources

Notre équipe en place au crématorium proposera gratuitement un hommage digne, incluant les mêmes services que pour un autre défunt, sur simple présentation d'un certificat d'indigence délivré par une commune de la ville de Bastia. La prise en charge de la famille comprendra :



- La réception des cercueils ;
- L'accueil des familles et du public ;
- L'organisation d'une cérémonie d'adieu simple à la demande des familles ;
- La vérification du dossier administratif de crémation et les contrôles techniques avant l'introduction du cercueil dans le four ;
- La crémation des cercueils et la pulvérisation des cendres
- La fourniture, le cas échéant, des réceptacles simples, nécessaires pour recueillir les cendres suivant les dispositions de l'article L 2223-18-1 du Code général des collectivités territoriales ;
- Le recueil des cendres dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium qui est remise à la famille ;
- L'accompagnement des familles à leur demande jusqu'au site cinéraire du crématorium pour la dispersion des cendres au Jardin du Souvenir.

3. La crémation

A son arrivée au crématorium, le cercueil est déchargé du corbillard dans la cour de service. Dès son entrée dans la partie technique du bâtiment, un contrôle des scellés de police est réalisé.

Ensuite, le cercueil est emmené dans la salle de cérémonie réservée pour le dernier hommage avec la famille et les proches. A la fin du recueillement, le cercueil est ramené dans la salle d'introduction. Une visualisation de l'entrée du cercueil dans l'appareil est proposée à la famille.

En salle de visualisation

4. La conservation temporaire des cercueils

Une cellule de 3 cases réfrigérées spécifique « cercueils » permet de conserver de manière temporaire et sécurisée jusqu'à 3 cercueils fermés ou reliquaires, de taille standard. Ces cases permettent d'organiser les crémations à la suite des exhumations, l'arrivée la veille d'un cercueil mais aussi de faire face à des situations de mortalité exceptionnelles.

III. La gestion de l'accueil des familles

OGF met tout en œuvre pour être à l'écoute des familles et leur assurer, ainsi qu'à leurs proches, **un accueil digne, neutre et délicat**, ainsi qu'un accompagnement à la fois solennel et bienveillant, tout au long du parcours.

OGF s'engage :

- À prendre contact avec la famille, avec l'accord de l'opérateur funéraire mandataire, pour préparer la cérémonie ;
- À ce qu'une personne soit présente en permanence à l'arrivée des familles pour les accueillir, les renseigner, les orienter, les accompagner et les rassurer ;
- À afficher à l'accueil de manière permanente, ses engagements de services ;
- A la remise de l'urne dans la journée si tel est le souhait de la famille.

1. Le parcours des familles

Les engagements d'OGF sont tournés vers les familles et leur accueil dans l'établissement.

a) L'accessibilité

Nous garantissons une accessibilité au crématorium dans des conditions optimales.

- Fauteuil roulant mis à disposition
- Boucles magnétiques à l'accueil et dans la salle de cérémonie pour malentendant
- Ascenseur
- Sanitaires
- Et toute obligation réglementaire d'un ERP (établissement recevant du public).



b) Prendre contact afin de personnaliser toutes les cérémonies

L'équipe du crématorium s'engage à prendre contact avec chaque famille endeuillée, avec l'accord de l'opérateur funéraire mandataire. Cette première prise de contact permet de présenter le crématorium, les cérémonies et les services proposés. Le déroulement de la crémation ainsi que les différentes possibilités offertes à la famille pour la destination finale des cendres sont également expliqués lors de cet échange. L'équipe en place pour la gestion du crématorium tient ensuite compte des demandes spécifiques de chaque famille et s'adapte à son besoin.



c) Être accueilli avec professionnalisme

Dès leur arrivée, les visiteurs sont accueillis par le personnel du crématorium qui vient à leur devant et se tient à leur disposition pour répondre à leurs questions puis les orienter au sein du bâtiment.

Le crématorium, lieu d'accueil, d'hommage, de mémoire et de repos pour les familles et leurs

Si la famille vient préparer l'hommage au crématorium, le personnel lui fait visiter l'établissement. Ils s'installent ensuite dans **un espace dédié**, situé à l'écart des flux de visiteurs. Si la famille le souhaite, cet entretien peut également être organisé à distance via une solution de visioconférence. La famille dispose d'un espace spécifique sur le site Internet du crématorium pour enrichir cette préparation.

Si la famille vient célébrer l'hommage, le personnel valide avec elle le déroulé de la cérémonie et les dispositions concernant les cendres (dispersion, remise de l'urne, etc.) avant de l'installer, ainsi que les proches, dans la salle de cérémonie attribuée.

d) Patienter

Dans l'attente de l'hommage, les familles et leurs proches sont invités à patienter soit à l'intérieur du crématorium conçu pour un recueillement serein des familles.

Des commodités femmes/hommes séparées et accessibles aux personnes à mobilité réduite et en situation de handicap sont à disposition.

e) Célébrer dignement l'hommage

La cérémonie

A l'heure de la cérémonie, les personnes présentes sont conduites vers la salle hommage/cérémonie, **sans possibilité de croisement avec une autre famille**. Les personnes en retard seront également accueillies par le personnel du crématorium puis accompagnées dans l'enceinte de la salle de cérémonie en toute discrétion.

A l'issue de la cérémonie, le personnel du crématorium propose au cercle rapproché d'assister à la visualisation de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation. Cette visualisation est organisée dans l'intimité familiale, avec une ambiance chaleureuse et apaisante en salle de visualisation.

La remise de l'urne

Après la crémation, l'urne est remise à la famille au sein d'un espace intimiste, dans un moment solennel en salle de remise d'urne.

Dans tous les crématoriums gérés par OGF, chaque famille peut, **si elle le souhaite**, assister à la visualisation de l'entrée du cercueil dans l'équipement de crémation juste après la cérémonie et se voir remettre l'urne dans la **même journée**.

Dès l'arrivée au crématorium, la famille et l'assistance sont prises en charge par le personnel du crématorium qui respecte nos engagements de services (modalités d'accueil, possibilités d'attente au crématorium...), présente les locaux et valide à nouveau les dispositions prises pour l'organisation de la cérémonie, et pour l'après cérémonie (dispersion des cendres ou bien remise de l'urne, etc.). La configuration des locaux permettra une prise en charge rapide et efficace à l'arrivée des familles.

Au cours de la crémation, le personnel du crématorium reviendra régulièrement vers la famille afin de s'assurer que celle-ci ne manque de rien et de répondre à ses éventuelles questions.

L'espace d'attente sera équipée d'une fontaine à eau.

2. Cas de forte affluence au crématorium

En cas d'assistance nombreuse en salle de cérémonie, les écrans de retransmissions installés dans la salle de convivialité et dans le hall d'accueil seront connectés à celui de la salle de cérémonie. Les personnes pourront ainsi suivre le déroulement de la cérémonie depuis des autres espaces.

- La salle de cérémonie peut accueillir 128 personnes assises et 35 personnes debout
- 40 personnes debout pourront être accueillies en salle de convivialité
- et 45 personnes debout pourront être accueillies dans le hall d'accueil

La capacité totale d'accueil au crématorium sera de 128 personnes assises et 120 personnes debout



Chapitre 3 - Organisation des cérémonies

Les points forts d'OGF :

- Neutralité du choix du maître de cérémonie ;
- 100% des cérémonies personnalisées et digitalisées selon le choix de la famille ;
- Choix de la famille pour la visualisation

I. La liberté de choix du célébrant

Le respect du choix tant des familles que des sociétés de pompes funèbres est notre priorité et répond à notre engagement de neutralité.

Les cérémonies sont réalisées indifféremment par les intervenants suivants :

- Officiant extérieur (association, religieux, famille, etc.) ;
- Maître de cérémonie interne à la société de pompes funèbres ;
- Maître de cérémonie de l'équipe du crématorium dans le respect des volontés du défunt et des souhaits de la famille.

Le maître de cérémonie du crématorium reste toujours à la disposition des opérateurs funéraires pour animer la cérémonie.

II. Les cérémonies disponibles au crématorium

1. Les prestations tout inclus

➤ [La prestation de crémation et cérémonie](#)

Cette formule s'adresse à toutes les familles souhaitant réaliser une cérémonie suivi d'une crémation au crématorium de Bastia.

Crémation avec cérémonie et maître de cérémonie OGF ou pompe funèbre	
Désignation	Commentaires
Démarches et formalités de crémation	X
Crémation adulte	X
Salle de cérémonie	<60 minutes
Remise urne	Avec recueillement
Préparation d'un recueillement	X

➤ [La prestation de crémation sans cérémonie](#)



Cette prestation s'adresse aux personnes qui ne souhaitent pas se recueillir au crématorium avant la crémation. Notre objectif est de ne facturer que la prestation technique de crémation.

<i>Crémation sans cérémonie</i>	
Désignation	Commentaires
Démarches et formalités de crémation	X
Crémation adulte	X
Salle de cérémonie	-
Remise urne	Avec recueillement

Toutes les cérémonies que nous proposons au crématorium Bastia sont personnalisées.

Ces cérémonies sont réalisées par l'équipe du crématorium dans le cas où aucune cérémonie n'a été organisée par l'opérateur funéraire mandataire et en accord avec ce dernier.

La durée moyenne mentionnée est à titre indicatif. Elle sert de base à l'équipe du crématorium pour permettre la planification et l'organisation des cérémonies.

Cette durée peut varier d'une cérémonie à l'autre en fonction des choix et des attentes des familles. La priorité est donnée à la qualité du recueillement et du contenu, plutôt qu'à la durée.

Le Maître de cérémonie du crématorium est le garant de l'accompagnement de la famille et de la gestion du temps le jour des obsèques.

a) La préparation en concertation avec les familles

Si aucune cérémonie n'a été organisée par l'opérateur funéraire mandataire, et en accord avec ce dernier, les équipes du crématorium peuvent concevoir avec les familles une cérémonie personnalisée de recueillement.

Cette cérémonie est rythmée par la diffusion de morceaux musicaux, d'images, de vidéos et de lectures de textes ou de poèmes apportés par la famille ou choisis dans le registre du crématorium. Elle se conclut par un geste d'hommage.

Un temps de préparation est organisé, sur rendez-vous, avec les familles pour concevoir dans les détails le déroulé de la cérémonie. Lors des entretiens, la famille évoque la vie du défunt et ses souhaits de personnalisation.

Le Maître de Cérémonie aide la famille à faire un choix en fonction du temps imparti (1 heure) de la cérémonie personnalisée.

Le temps d'échange au crématorium permettra également à la famille de rencontrer le personnel et de visiter les locaux. A l'issue de cet échange, l'équipe du crématorium met en forme le contenu de la cérémonie.

b) Le déroulé de la cérémonie

Le déroulement de la cérémonie est libre. Elle est généralement organisée selon quatre étapes :

- **Le temps d'accueil** : la réunion de la famille et des amis pour honorer le disparu ;
- **Le temps de parole** : le témoignage d'amour de la famille à celui qu'elle aimait et qui restera toujours en son cœur ;
- **Le temps de recueillement** : c'est l'au revoir en musique ou par la lecture d'un texte qui accompagne le geste d'hommage. Cela comprend un signe d'affection ou d'amitié que l'on peut faire en posant la main sur le cercueil ou en déposant des fleurs ;
- **Le temps d'adieu** : c'est la séparation, le cercueil disparaît de la vue de ceux qui sont venus l'accompagner.

c) La scénarisation des hommages

Le maître de cérémonie du crématorium Bastia conçoit avec les familles **un hommage unique, à l'image du défunt**.

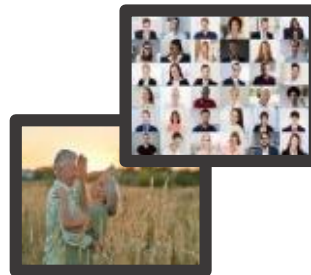
Une solution centralisée de mise en scène de l'hommage (son, image et lumière), installée dans les deux salles de cérémonie, vient servir cette personnalisation.

Sur un thème visuel choisi par la famille lors de l'échange préparatoire, des photos du défunt et des musiques sélectionnées par les proches sont intégrées à un montage vidéo, diffusé de part et d'autre de l'alcôve. Cette vidéo accompagne et rythme toute la durée de la cérémonie. L'éclairage de la salle fait partie intégrante de cette scénarisation, avec des focus de densité variable sur la personne au pupitre, l'assemblée, le cercueil. Cette personnalisation se poursuit jusqu'à l'écran de visualisation lors de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation.



Le support visuel et sonore ainsi que l'éclairage sont pilotés par le maître de cérémonie via une tablette tactile. Tous les écrans du crématorium sont connectés entre eux (salles de cérémonie, de convivialité, hall d'accueil, salons d'attente) et peuvent diffuser la même image/vidéo en simultané. Une solution qui permet au crématorium de devenir un unique espace de cérémonie en cas d'hommage exceptionnel.

Les personnes à distance peuvent assister à la retransmission de la cérémonie et être présentes dans la salle



2. La cérémonie de remise de l'urne

La durée de la cérémonie de remise de l'urne est d'environ dix (10) minutes. Cette cérémonie ne nécessite pas de préparation spécifique avec la famille sauf demande expresse de celle-ci. Elle se déroule uniquement en présence de la famille et des très proches.

La personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ainsi que les personnes l'accompagnant sont accueillies par le personnel et installées dans le salon d'attente. Le maître de cérémonie dispose, seul (hors présence de la famille), l'urne sur un présentoir en salle de remise des cendres. Il choisit un fond musical.

Le maître de cérémonie va chercher la famille et l'invite à s'asseoir. Par des mots délicats et choisis, il indique la destination de l'urne et propose à la famille de se recueillir, seule si elle le souhaite, quelques instants.

Le maître de cérémonie s'avance ensuite vers l'urne puis la saisit pour la placer dans son sac de transport. Il conclut la remise de l'urne en termes choisis.

Le maître de cérémonie accompagne enfin la famille et prend congé d'elle au lieu qui lui paraît le plus approprié.



Suivant le poids de l'urne, la famille, la solitude de la personne récupérant l'urne, l'émotion présente, le Maître de cérémonie accompagne jusqu'à son véhicule, la personne qui pourvoit aux funérailles en lui portant l'urne.

III. Respect des opinions religieuses ou philosophiques

Le crématorium comme tout service public fonctionne dans le respect du principe de laïcité. Il est cependant ouvert à toutes les confessions et facilite la mise en œuvre des rituels religieux/spirituels propres à chacun.

Le site ne porte aucun signe religieux. Cependant la salle de cérémonie est adaptée à toutes formes de cérémonie qu'elles soient laïques, religieuses ou philosophiques afin de respecter les volontés du défunt.



Les religions et la crémation dans l'histoire

Quelques rappels...

- **Le Bouddhisme** – la crémation n'est pas obligatoire cependant elle est fortement recommandée et priorisée ;
- **Le Catholicisme** – en 1963, le Vatican a mis fin à près d'un siècle d'interdiction.
- **Les Catholiques Orthodoxes** – la crémation est admise chez les Catholiques orthodoxes ;
- **L'Hindouisme** – la règle veut que les Hindous soient crématisés après leur mort ;
- **L'Islam** – la tradition islamique accepte seulement l'inhumation, notion de pleine terre ;
- **Le Judaïsme** – La crémation n'est pas pratiquée, seule l'inhumation dans un court délai est pratiquée ;
- **Le Protestantisme** – dès 1887, les Protestants ont autorisé la crémation ;

Le respect du choix des familles est notre priorité. Les cérémonies peuvent être réalisées par les intervenants cités ci-après :

- Un officiant extérieur (association, religieux, famille, etc.),
- Un Maître de cérémonie interne à la société de pompes funèbres,
- Un Maître de cérémonie de l'équipe du crématorium dans le respect des volontés du défunt et des souhaits de la famille.

Toutes les familles peuvent également choisir si elles souhaitent ou non assister à l'introduction du cercueil.

Les points forts de l'organisation des cérémonies pour OGF :

- Le respect du choix des familles ;
- Toutes les cérémonies sont personnalisées ;
- Un maître de cérémonie dédié ;
- 1 salle de cérémonie, 1 salle de visualisation, 1 salle de convivialité avec écran de retransmission ce sont en fait 3 salles qui sont disponibles pour répondre aux demandes de visualisation.



Chapitre 4 – Les modalités de fonctionnement et d’exploitation du site cinéraire



I. Les modalités de dispersion des cendres

Le site cinéraire est destiné à la dispersion des cendres dont la crémation a eu lieu au crématorium Bastia.

Au jardin du souvenir, le Maître de cérémonie, accompagne la famille pour effectuer ce geste délicat autour d'un moment de recueillement.

Un rendez-vous préalable est pris au crématorium afin de vérifier l'autorisation administrative nécessaire.

S'il y a des fleurs, elles auront été disposées par avance au Jardin du Souvenir où la famille les retrouvera en s'y rendant.

Avant la dispersion, un cérémonial est organisé par le maître de cérémonie du crématorium pour inviter à la mémoire du défunt et accomplir un dernier geste d'au revoir. Le maître de cérémonie propose de dire un message, passer une musique si la famille le souhaite, puis invite à observer une minute de silence pour que les familles puissent se recueillir une dernière fois.

A la suite du cérémonial, le maître de cérémonie se positionne au plus proche de l'espace de dispersion afin d'éviter aux cendres, très volatiles, de se répandre brutalement.



Chapitre 5 – La gestion des crémations

I. L'identification du défunt tout au long de sa présence au crématorium

A l'arrivée du cercueil au crématorium, l'agent du crématorium s'assure de l'identité du défunt :

- Il contrôle le "Dossier Crémation" pour s'assurer qu'il est complet et que toutes les autorisations et pièces nécessaires ont été remises et sont correctes. Pour s'assurer que les documents correspondent bien au défunt, l'agent de crématorium vérifie le nom et le prénom du défunt ainsi que l'année de naissance et l'année de décès sur la plaque d'identification du cercueil.
- Un rappel est fait aux entreprises de pompes funèbres, mandataires des familles, qu'elles doivent identifier le défunt sur chaque cercueil.
- Dans le cadre de la traçabilité du défunt au crématorium, il est fait usage d'une estampille réfractaire d'identification. Et ceci dès l'arrivée du cercueil jusqu'à la remise des cendres, soit à l'entreprise de pompes funèbres, soit à la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles (PAQPF). Celle-ci comporte, sur une face, le numéro d'identification du défunt (numéro d'ordre chronologique d'admission du cercueil au crématorium qui figure sur le registre obligatoire des crémations) et, sur l'autre face, le nom du crématorium avec en option l'année.



Estampille réfractaire

La procédure de mise en œuvre est la suivante. Dès qu'un cercueil est réceptionné au crématorium, une estampille réfractaire d'identification est apposée sur le couvercle du cercueil le plus discrètement possible. Cette estampille ne quitte pas le cercueil y compris durant la phase de crémation. Elle est la preuve de l'identification et du suivi du défunt durant son séjour au crématorium ainsi que des cendres jusqu'à la remise de l'urne.

A l'issue de la crémation, l'estampille réfractaire est déposée dans l'urne avec les cendres.

Dans le cas d'une dispersion, aussitôt après la crémation et sans que les cendres soient placées dans une urne cinéraire, l'estampille réfractaire est cassée et éliminée par l'agent du crématorium.



II. Les modalités de prise en charge des défunts ayant un stimulateur cardiaque

Dans un cercueil, les piles contenues dans les stimulateurs cardiaques d'un défunt, certaines montres ainsi que des contenants à base d'éthanol peuvent, durant l'acte de crémation, engendrer une explosion. Cette explosion peut porter atteinte à la santé d'une personne, au-delà du fait de détériorer des équipements techniques, rompant ainsi toute continuité du service public de crémation.

Il est donc primordial de s'assurer qu'il n'y a pas de présence de prothèse fonctionnant au moyen d'une pile.

a) Contrôle rigoureux du certificat de décès

Le certificat de décès porte la mention «Présence de prothèse fonctionnant au moyen d'une pile».

Les Pouvoirs Publics qui délivrent l'autorisation de crémation doivent s'être assurés que le médecin a bien répondu à cette question, en ayant coché l'une des deux cases, et d'agir auprès de lui, le cas échéant.

OGF renforce ce contrôle dans ces procédures internes. En effet, nous devons, à notre tour, nous assurer que le médecin a répondu à cette question, soit directement si le certificat de décès est en notre possession, soit par l'intermédiaire de l'état civil détenteur du certificat de décès.

Si la réponse « oui » est cochée sur le certificat de décès et que la prothèse n'a pas été retirée la crémation ne pourra pas avoir lieu.

Si la réponse « non » est cochée sur le certificat de décès ou qu'une attestation de récupération de la prothèse a été délivrée par le médecin ou le thanatopracteur prouvant que la prothèse a bien été retirée, la crémation pourra avoir lieu.

Une copie de ces documents est conservée dans les dossiers de crémation.

Les entreprises de Pompes Funèbres, clientes du crématorium, doivent être fortement sensibilisées à cette question, afin d'identifier la présence éventuelle de prothèses fonctionnant au moyen de piles dès le premier rendez-vous avec la famille.

b) Prothèse Micra de la société Medtronic



L'arrêté du 19 décembre 2017 indique que la prothèse Micra commercialisée par la société Medtronic ne doit pas être enlevée. C'est la seule prothèse fonctionnant au moyen d'une pile qui peut être crématisé.

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

Arrêté du 19 décembre 2017 fixant la liste des prothèses à pile exonérées de l'obligation d'explantation avant mise en bière prévue à l'article R. 2213-15 du code général des collectivités territoriales

NOR : SSAP1709579A

Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur, et la ministre des solidarités et de la santé,
Vu le code général des collectivités territoriales, notamment son article R. 2213-15 ;
Vu l'avis du Conseil national des opérations funéraires en date du 1^{er} mars 2017 ;
Vu l'avis du Haut Conseil de la santé publique en date du 12 juillet 2017,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Le présent arrêté établit la liste des prothèses à pile, mentionnées à l'article R. 2213-15 du code général des collectivités territoriales, dont l'explantation et la récupération ne sont pas requises avant mise en bière. Ces prothèses sont les suivantes :

Dispositif médical implantable actif intracardiaque Micra TM commercialisé par la société Medtronic.

Art. 2. – Le directeur général des collectivités locales et le directeur général de la santé sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 19 décembre 2017.

*La ministre des solidarités
et de la santé,*

Pour la ministre et par délégation :
Le directeur général de la santé,
B. VALLET

*Le ministre d'Etat,
ministre de l'intérieur,*

Pour le ministre d'Etat et par délégation :
*Le directeur général
des collectivités locales,*
B. DELSOL

c) Conséquences d'une explosion au niveau de l'appareil de crémation

L'explosion d'une pile contenue dans une montre, un téléphone portable ou un baladeur a généralement peu d'impact sur la structure du four ainsi que sur les composants électriques et électroniques.

Par contre, l'explosion d'une pile contenue dans une prothèse médicale (stimulateur cardiaque ...) a des conséquences considérables sur la structure et l'ensemble des composants du four



pouvant aller jusqu'à l'effondrement total des éléments réfractaires à l'intérieur du four. Dès lors, le four est inutilisable.

Une structure défaillante de l'assemblage des briques réfractaires et des dalles de sole peut générer des passages préférentiels pour les gaz ayant pour conséquence le déplacement du foyer de combustion et un risque d'incendie de cheminée.

Pour la sécurité des familles et du personnel, OGF a mis en place une procédure. Ainsi les différentes actions à entreprendre dans ce genre de situation :

1/ analyser l'état et les réactions des équipements de crémation (réfractaires, dalles de sole, systèmes mécaniques, thermocouples, sonde à oxygène, boîtiers et panneaux de commande etc...) avec une assistance téléphonique du prestataire chargé de la maintenance du four.

Si ces équipements le permettent, laisser la crémation se dérouler jusqu'à son terme, sinon, toujours avec une assistance téléphonique du prestataire chargé de la maintenance du four, stopper la crémation, couper l'alimentation en électricité et en gaz et attendre la fin de l'auto-combustion du corps.

2/ contacter aussitôt l'entreprise de pompes funèbres mandatée par la famille pour l'informer de l'explosion d'une prothèse médicale.

3/ demander à la police d'assister à la collecte des cendres pour visualiser et acter la présence des restes de la prothèse médicale. Il convient de ne pas effectuer la collecte des cendres sans la présence de témoins. En cas d'indisponibilité de la police, faire intervenir un huissier pour recueillir les témoignages, constater et acter les faits. Il est important de conserver et de référencer les restes de la prothèse médicale.

4/ arrêter totalement les équipements de crémation (alimentation électrique et gaz).

5/ tenir à disposition le dossier complet de crémation avec le certificat médical confirmant l'absence de prothèse fonctionnant au moyen de pile et dans le cas contraire, l'attestation de récupération de l'appareil délivrée par le médecin ou le thanatopracteur.

6/ faire intervenir le prestataire, chargé de la maintenance du four, dans les meilleurs délais, pour contrôler l'état général du four (réfractaires, dalles de sole, systèmes mécaniques, câblage, système d'alimentation électrique, boîtiers et panneaux de commande, éléments électroniques etc...) sans aucune manipulation ou remplacement de pièces.

7/ prévenir la direction hiérarchique du crématorium ainsi que la Direction des crématoriums pour déclencher, en commun avec le service des assurances, la procédure de recherche de responsabilités et de recours.

Les crémations ne pourront reprendre qu'avec l'accord de la Direction des crématoriums et celui du prestataire, chargé de la maintenance du four (rapport de service), garantissant que le four de crémation est en état de fonctionnement sécurisé.

III. Nos engagements envers les centres de soins (Prise en charge des pièces anatomiques)

Les centres de soins, cliniques, Hôpitaux, produisent des pièces anatomiques d'origine humaine (PAOH) dont l'élimination doit être traitée dignement. Le rôle des crématoriums est de procéder à la crémation de ces PAOH sur demande des centres de soins.

Au préalable une convention sera établit entre le centre de soin et OGF.

Une seconde convention pourra éventuellement être signée avec un prestataire de service et OGF pour le conditionnement et le transport de ces PAOH.

Les centres de soins pourront ensuite faire une demande de crémations au besoin et selon les termes de la convention.

Les pièces anatomiques font l'objet d'une identification par le centre de soins. Cette identification sera reportée sur le bordereau Cerfa N°11350*03 d'accompagnement des pièces et remis au crématorium lors de l'arrivée des pièces au crématorium.

Ce bordereau est établi en 4 exemplaires. Seuls les exemplaires 1 et 2 arrivent au crématorium. L'exemplaire n°1 est renvoyé signé au centre de soins dans un délai d'un mois. Et l'exemplaire n°2 sera conservé au crématorium dans un classeur prévu à cet effet durant un délai de 3 ans.

La crémation des pièces anatomiques d'origine humaine (PAOH) peut être réalisée dans un crématorium, en dehors des heures d'ouverture au public et uniquement dans le cas où celle-ci est bien prévue dans le règlement intérieur du crématorium.

La réglementation étant silencieuse sur le mode de conditionnement des pièces anatomiques, OGF a fixé les principes suivants :

- Les pièces, placées dans des sacs étanches en polypropylène (pas de PVC), seront transportées au crématorium dans un container étanche.
- Celui-ci sera en bois tendre non traité, les essais sur les boites en carton n'étant pas encore probants.
- Deux dimensions indicatives ont été arrêtées :
 - Conteneur de 60 Kg et 200 litres maximum
Longueur : 180 cm Largeur : 50 cm Hauteur : 30 cm
 - Conteneur de 30 Kg et 100 litres maximum
Longueur : 90 cm Largeur : 50 cm Hauteur : 30 cm

Enfin, un registre de crémation des PAOH est tenu par le crématorium.



IV. Les procédures administratives

Les actes au crématorium sont encadrés par des procédures de contrôle interne applicables dans tous les crématoriums gérés par OGF afin de garantir une meilleure traçabilité et une bonne prise en charge des familles.

Les autorisations de crémation délivrées par le Maire de la commune du lieu de décès ou de mise en bière doivent parvenir, 24 heures avant la date prévue, au crématorium, accompagnées d'une photocopie du certificat médical affirmant que le décès ne pose pas de problème médico-légal et que la personne décédée n'était pas porteuse d'une prothèse renfermant des radioéléments artificiels ou, dans le cas contraire, qu'il a été procédé à la récupération de l'appareil avant la mise en bière.

La responsabilité du médecin qui établit le certificat médical peut être engagée en cas de contravention, car cette mesure vise à protéger les installations de crémation de toute implosion de piles dans l'équipement de crémation.

Lorsque la crémation survient 6 jours au moins après le décès (ou 6 jours après l'entrée du corps en France métropolitaine pour un décès intervenu à l'étranger ou en outre-mer), une autorisation délivrée par le préfet du département du lieu de décès ou de crémation.

Les procédures internes d'OGF précisent qu'aucune crémation ne doit être faite sans vérification préalable des documents ce qui garantit **le respect de la réglementation concernant les crémations, la préservation des équipements et la sécurité du personnel.**

Ces documents sont archivés dans un « Dossier Crémation » qui est classé ensuite par numéro de crémation.

Dès son arrivée au crématorium, une « estampille réfractaire » d'identification est posée sur le cercueil, et son numéro d'identification est reporté dans le **registre des crémations** avec toutes les informations concernant l'identité du défunt et la crémation. Cette estampille réfractaire est destinée à **assurer la traçabilité du défunt** tout au long de sa présence au crématorium.

Plusieurs registres sont tenus au crématorium pour la bonne traçabilité de l'activité :

Le registre des crémations

Un registre des crémations est tenu par le personnel du crématorium avec à minima :

- Le numéro d'ordre des crémations avec l'identité des défunts,
- La date de la crémation,
- L'heure de l'introduction du cercueil dans l'équipement de crémation,
- L'heure de la collecte des cendres à la sortie de l'équipement de crémation,
- La date de naissance et de décès,
- Eventuellement des renseignements techniques et notamment, les incidents survenus lors de la crémation,
- La destination des cendres,



- La référence de l'entreprise de pompe funèbre mandatée par la famille,
- La commune du décès,
- La commune de résidence,
- L'agent du crématorium en charge de la crémation,
- Eventuellement, des renseignements sur les quantités d'énergie utilisées.

Ce registre est tenu à la disposition de la ville de Bastia et évoluera en conformité avec la réglementation en vigueur.

Le registre des crémations des pièces anatomiques d'origine humaine

Le crématorium assurera la crémation des pièces anatomiques d'origine humaine pour le compte des établissements de santé dans le cadre d'une convention dont les spécificités sont définies dans le règlement intérieur du crématorium.

Le délégataire procède à la crémation des conteneurs de pièces anatomiques en dehors des heures d'ouverture au public et dans un délai maximum de 24 (vingt-quatre) heures à compter de la prise en charge des pièces anatomiques.

Un registre des crémations des pièces anatomiques d'origine humaine est tenu par le personnel du crématorium. Il mentionne :

- date d'arrivée au crématorium du ou des conteneurs,
- identification de l'établissement producteur,
- identification du transporteur,
- identification de la pièce anatomique,
- date et heure de la crémation,
- l'agent du crématorium en charge de la crémation.

Les documents CERFA N11350*03 qui assurent la traçabilité de l'élimination des pièces anatomiques d'origine humaine, sont conservés au crématorium.

Le registre des crémations des restes de corps exhumés

Le délégataire assurera la crémation des exhumations faites :

- à la demande d'une famille,
- à la demande d'une collectivité.



La conservation de la mémoire des personnes exhumées ayant fait l'objet d'une crémation est assurée:

- Pour les crémations faites à la demande d'une famille par le registre des crémations.
- Pour les crémations faites à la demande d'une collectivité par le registre des crémations avec les mentions complémentaires : La commune d'origine et le cimetière, le numéro des crémations avec l'identité des défunts, l'identité de l'entreprise de pompes funèbres mandatée par la commune, la date de remise des cendres au représentant de la commune d'origine.

Le registre des urnes déposées dans une sépulture cinéraire et des cendres dispersées au jardin du souvenir du cimetière.

Le registre des urnes déposées dans une sépulture cinéraire et des cendres dispersées au jardin du souvenir du cimetière est tenu au crématorium uniquement pour les défunts crématisés au crématorium de Bastia. Il reprend les informations suivantes :

- Le numéro de crémation,
- Le nom du défunt,
- La date de crémation,
- L'identité de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles,
- La date et le lieu de dépôt de l'urne (numéro de la case du columbarium, numéro de la sépulture familiale) ou de la dispersion des cendres au jardin du souvenir du cimetière,
- L'agent du crématorium en charge du dépôt de l'urne ou de la dispersion des cendres,
- Une colonne observations.

Il convient de préciser que pour tout dépôt d'urne dans une sépulture ou toute dispersion des cendres au jardin du souvenir du cimetière, une autorisation de la collectivité est obligatoire selon l'article L.2223-39 du CGCT.

Le registre des urnes en dépôt

Un registre des urnes cinéraires en dépôt est tenu au crématorium. Il reprend les informations suivantes :

- Le numéro de crémation,
- Le nom du défunt,
- La date de crémation,
- La date maximum de la conservation temporaire de l'urne cinéraire (soit 1 (un) an à compter de la crémation),
- L'identité de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles,



- Les dates des courriers de rappel,
- La date de remise de l'urne cinéraire à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, ou à défaut son mandataire,
- L'agent du crématorium en charge de la remise,
- La date et le lieu de dispersion des cendres en cas d'absence de communication écrite de la décision de la part de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, relative à la destination des cendres et de reprise de l'urne cinéraire au plus tard 1 (un) an à compter de la crémation,
- L'agent du crématorium en charge de la dispersion,
- Une colonne observations.

Tout dépôt d'une urne au crématorium, dans le local prévu à cet effet, fait l'objet d'un « contrat de dépôt temporaire de l'urne ».

Ce contrat en 2 exemplaires est signé par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles.

Le premier exemplaire du contrat est conservé au crématorium et le second est remis au signataire de l'accord.

La durée maximale de la conservation provisoire de l'urne cinéraire au crématorium est 1 an. Elle est prévue par l'article L.2223-18-1 du CGCT qui dispose :

« Dans l'attente d'une décision relative à la destination des cendres, l'urne cinéraire est conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an. A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne peut être conservée, dans les mêmes conditions, dans un lieu de culte, avec l'accord de l'association chargée de l'exercice du culte. [...] »

2 mois avant l'échéance du délai maximal de dépôt de l'urne, un courrier est adressé par lettre recommandée avec AR à la personne désignée dans le contrat de dépôt comme le futur reprenneur et à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles afin de les avertir de l'échéance du délai de conservation de l'urne.

La dispersion des cendres intervient à l'issue du délai maximal de conservation de 1 an :

« Au terme de ce délai et en l'absence de décision de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont dispersées dans l'espace aménagé à cet effet du cimetière de la commune du lieu du décès ou dans l'espace le plus proche aménagé à cet effet visé à l'article L. 2223-18-2. »

« [...] si l'urne n'est pas réclamée et après mise en demeure par lettre recommandée de la personne qui a pourvu aux funérailles ou, à défaut, du plus proche parent du défunt,

les cendres sont dispersées dans l'espace aménagé à cet effet dans le cimetière de la commune du lieu du décès ou dans le site cinéraire le plus proche du lieu de dépôt de l'urne, après un délai de trente jours ouvrables suivant le retour de l'accusé de réception de la lettre recommandée ou, le cas échéant, de la lettre non remise. [...] » (art. R.2213-38 du CGCT)

Dès l'expiration du délai d'un an, une mise en demeure est adressée en recommandé avec accusé de réception à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles et au plus proche parent pour les informer du lieu, de la date et de l'heure de la dispersion.



En l'absence de réponse dans les 30 jours suivant le retour de l'accusé de réception ou, le cas échéant, de la non-remise de la lettre recommandée, les cendres sont dispersées.

A cet effet, la dispersion des cendres et la destruction de l'urne se font sur décision et autorisation du Maire de la commune du lieu de décès (cf. circulaire du 14 décembre 2009).

A cette fin, un courrier est adressé au Maire de la commune du lieu de décès afin de lui présenter la situation de l'urne, les démarches accomplies par le crématorium et dès lors, connaître sa décision en cas de non réponse de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles et du plus proche parent.

Un entretien téléphonique avec le service d'état civil de la mairie du lieu de décès, au préalable à l'envoi du courrier, peut permettre d'évoquer la situation de l'urne et d'informer la mairie de nos démarches auprès de la famille dans un premier temps, puis ensuite auprès du Maire en dernier recours.

La mise en demeure adressée en recommandé avec accusé de réception à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles et au plus proche parent les informent du lieu, de la date et de l'heure de la dispersion. Le responsable du crématorium entreprend les démarches auprès du Maire de la commune du lieu de décès dès l'envoi de la première lettre recommandée avec accusé réception, 2 mois avant la date d'échéance du délai maximal de dépôt.

Ainsi, le crématorium dispose de 2 mois pour connaître la décision du Maire de la commune du lieu de décès, en cas d'absence de réponse de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles et du plus proche parent, et d'organiser la dispersion des cendres dans les 30 jours suivant le retour de l'accusé de réception ou, le cas échéant, de la non remise de la lettre recommandée de mise en demeure.

V. Une qualité de service garantie par un référentiel de certification

Conscient de la spécificité et de l'importance de sa mission dans ses établissements, **le Groupe OGF a publié, en 2012, un référentiel de certification de services spécifique aux crématoriums qui contient 11 engagements détaillés vis-à-vis des usagers de nos établissements.**

Grâce à cette initiative, OGF se démarque par sa volonté de s'engager dans une certification orientée sur la qualité des services rendus aux familles, donc sur une obligation de résultat.

En 2021, la qualité de service voulu par le Groupe a été attestée dans 59 crématoriums par l'obtention du certificat Qualicert®.

Parmi lesquels, Arcueil, Avanne, Bastia, Beauvais, Bégard, Beuvrages, Bonneville, Châteauroux, Clamart, Clermont-Ferrand, Le Mans, Montfermeil, Nanterre, Nantes, Nevers, Reims, Rouen, Saint-Pierre-de-Plesguen, Saint-Sauveur et Valenton, sont désormais titulaires de ce certificat attestant de la qualité des services de ses collaborateurs et du respect des engagements pris dans le référentiel auprès des usagers.

OGF maintiendra la démarche Qualicert® pendant toute la durée du contrat avec le crématorium de Bastia. Le certificat est renouvelé tous les 3 ans et un audit interne est effectué tous les ans.



Pour le suivi de cette démarche, OGF a choisi le leader de certification de services sur le marché français : SGS ICS.

Des audits d'attribution et/ou de renouvellement de la certification de services Qualicert® seront diligentés par SGS ICS sur la base du référentiel dans cette période. L'organisme certificateur SGS viendra réaliser un contrôle inopiné du respect des engagements par une visite « mystère » annuelle sur un échantillon de sites du périmètre.

En cas de non-respect d'un de ses engagements constaté par un audit de SGS, le crématorium reçoit un avertissement et une mise en demeure pour corriger l'écart. Il s'agit pour le crématorium de fournir une description détaillée du plan d'action mis en place et de fournir à l'organisme, les éléments factuels de preuves qui attestent de l'efficacité de l'action mise en place. Si les preuves fournies par le crématorium ne sont pas probantes, SGS organise un audit complémentaire sur site. Si cet audit venait à confirmer l'absence de plan d'action de la part du crématorium, le certificat initialement délivré pour trois ans, pourrait être suspendu.

La suspension du certificat représente une véritable sanction, aussi bien en termes d'image vis-à-vis des usagers, de ses collaborateurs à qui l'on retire une marque de reconnaissance de la qualité de leur travail et enfin, par rapport aux autres parties prenantes que sont les autorités délégantes ou les pouvoirs publics qui voient dans cette démarche un gage de sérieux et de professionnalisme du délégataire.



Bastia



CERTIFICAT N°8427

Multi-sites

VERSION 1

OGF SA

31, rue de Cambrai

75019 PARIS



WWW.QUALICERT.FR

a obtenu la Certification de Services QUALICERT
conformément au référentiel

**« Accueil et accompagnement des familles dans les
crématoriums - RE/CRE/01 »**

pour ses sites bénéficiaires dont la liste est disponible sur demande auprès de OGF
SA ou de l'organisme certificateur SGS ICS

Délivré le 04/03/2020

Valable jusqu'au 03/03/2023

Edité le 03/12/2020

cofrac



CERTIFICATION
DE PRODUITS
ET SERVICES

Accréditation
N°5.0018

Portée d'accréditation
disponible sur
www.cofrac.fr

La Directrice Certification

Page



QUALICERT est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS
28 avenue Aristide Briand
F- 94111 ARCUEIL Cedex
Téléphone + 33 (0) 1 41 24 89 54 - Fax + 33 (0) 1 41 24 89 56
www.fr.sgs.com/certification
SAS au capital de 200 000 € - RCS Créteil 403 293 103 - APE 7120B

NB : Ce certificat reste la propriété de SGS ICS. Il doit lui
être restitué en cas de suspension ou de retrait



OGF					
PÉRIMÈTRE DE LA CERTIFICATION DE SERVICES					
- Référentiel « Accueil et accompagnement des familles dans les crématoriums » (RE/CRE/01) -					
Raison Sociale	Adresse	CP	Ville	Tél.	Contact
Structure Centrale					
OGF SA	31, RUE DE CAMBRAI	75019	PARIS	01 55 26 01 15	Benjamin MAGOTT
Certificat "OGF SA"					
CRÉMATORIUM DE GUÉRET	ROUTE DE GUERET	23380	AJAIN	05 55 61 01 95	Nicolas SENDER
CRÉMATORIUM D'ALLASSAC	ZA DES RIVIERES	19240	ALLASSAC	05 55 84 54 01	Nicolas SENDER
CRÉMATORIUM D'ANGOULÊME	352, RUE DE BASSEAU	16000	ANGOULÊME	05 45 91 81 85	Laurent LALUE
CRÉMATORIUM D'ARGENTAN	RÉAGE DU COQUERET	61200	ARGENTAN	02 33 12 61 34	Angélique BOUGAIN
CRÉMATORIUM DU GRAND AUCH	ROUTE DE ROQUELAURE - LA BOURDETTE	32000	AUCH	05 62 63 01 58	Melissa PEROUX
CRÉMATORIUM D'AUBAGNE	660-740 AVENUE DE LA COURONNE DES PINS CIMETIÈRE DES FENESTRELLES	13400	AUBAGNE	04 42 03 62 37	Bruno BORAKOWSKI
CRÉMATORIUM D'AVANNE	16, RUE DES CERISIERS	25720	AVANNE-AVENEY	03 81 51 57 82	Virginie FORTIN
CRÉMATORIUM DE BAR-LE-DUC	10, ROUTE DE BEHONNE	55000	BAR-LE-DUC	03 29 76 29 15	Olivier AGRAPART
CRÉMATORIUM DE BASTIA	LIEU-DIT ONDINA	20200	BASTIA	04 95 30 59 39	Fabrice GRAZIANI
CRÉMATORIUM DE BEAUCAIRE	DESCENTE DE SICAR EST	30300	BEAUCAIRE	04 66 62 07 24	Marie GUEGAIN
CRÉMATORIUM DE BEAUVAIS	58, RUE DE TILLOY	60000	BEAUVAIS	03 44 05 59 15	Françoise SIMONPIERI
CRÉMATORIUM DE BÉGARD	ZA DE KOAD YEN	22140	BÉGARD	02 96 45 34 34	Guillaume FORT
CRÉMATORIUM DE BERGERAC	46, RUE DE LESPINASSAT	24100	BERGERAC	05 53 57 69 10	Gilbert ABARNOU
CRÉMATORIUM DE BESANCON	1, PLACE DU SOUVENIR FRANCAIS	25000	BESANCON	03 81 53 19 66	Virginie FORTIN
CRÉMATORIUM DE BONNEVILLE	852, AVENUE DE LA ROCHE PARNALE	74130	BONNEVILLE	04 50 07 31 80	Estelle THIEBAUT
CRÉMATORIUM DE BOURGES	1, RUE MARTIN SIEMENS	18000	BOURGES	02 48 50 88 11	Clémence JORRY
CRÉMATORIUM DE CANET-EN-ROUSSILLON	CIMETIÈRE SAINT-MICHEL	66140	CANET-EN-ROUSSILLON	04 68 73 50 50	Grégory MAIONE
CRÉMATORIUM DE CAPDENAC	RUE GÉRARD PHILIPPE	12700	CAPDENAC-GARE	05 65 43 62 62	Wilfrid CHAROUD
CRÉMATORIUM DE CHÂTEAUXROUX	ROUTE DE GIREUGNE - CIMETIÈRE DE CRÉ	36000	CHÂTEAUXROUX	02 54 08 41 09	Clémence JORRY
CRÉMATORIUM DU PARC	104, RUE DE LA PORTE DE TRIVAUX	92140	CLAMART	01 41 36 00 95	Mickael RUCKL
CRÉMATORIUM SUD FRANCILIEN	4, IMPASSE DU RONDEAU	91080	COURCOURONNES	01 60 86 65 43	Guy CHARTIER
CRÉMATORIUM DE CRISSEY	110, RUE PRINCIPALE	71530	CRISSEY	03 85 45 56 38	Mathieu CLERC
CRÉMATORIUM DE DAX	ROUTE DE TALAMON	40100	DAX	05 58 90 49 75	Henri LENEPEVEU
CRÉMATORIUM DE MONLUCON	RUE AMBROISE CROIZAT	03410	DOMERAT	04 70 08 06 73	Grégory MAYNARD
CRÉMATORIUM D'EPINAL	AVENUE DE SAINT-DIE	88000	EPINAL	03 29 34 47 46	Patrice BASECQ
CRÉMATORIUM DE LA CAVBS	2740, ROUTE DE MONTMELAS	69400	GLEIZÉ	04 74 68 76 51	Valérie SKRGATIC
CRÉMATORIUM D'HOLNON	29, RUE HENRI DEFANCE	02760	HOLNON	03 23 64 00 68	Sabine DETROUX
CRÉMATORIUM DE LA ROCHE-SUR-YON	RUE GEORGES MAZURELLE - CIMETIÈRE DE LA PÉRONNIÈRE	85000	LA ROCHE-SUR-YON	02 51 41 02 82	Lionel GUICHETEAU
CRÉMATORIUM DE LONS-LE-SAUNIER	120 RUE ROBERT SCHUMAN	39000	LONS-LE-SAUNIER	03 84 47 41 81	Virginie FORTIN
CRÉMATORIUM DE MABLY	1, ROUTE DE BRIENNON	42300	MABLY	04 77 72 09 09	Laurent MAINARD
CRÉMATORIUM DE MANOSQUE	260 CHEMIN DU GRAND VALLON	4100	MANOSQUE	04 92 72 35 26	Joël LENNE
CRÉMATORIUM DE MONTFERMEIL	44, RUE DU LAVOIR	93370	MONTFERMEIL	01 43 30 06 04	Victor SILVEIRA
CRÉMATORIUM DE MONTFORT-SUR-MEU	CHEMIN DE L'OURME	35160	MONTFORT-SUR-MEU	02 99 09 07 64	Georges PERROUIN
CRÉMATORIUM DU MONT VALÉRIEN	RUE DU CALVAIRE	92000	NANTERRE	01 47 72 45 74	Sandra BOULET
CRÉMATORIUM DE NEVERS	17, RUE DES GRANDS JARDINS	58000	NEVERS	03 86 59 05 18	Clémence JORRY
CRÉMATORIUM DE PAU	2, RUE PIERRE BROSSOLLETTE	64000	PAU	05 59 02 17 84	Henri LENEPEVEU
CRÉMATORIUM DE PRIX-LES-MEZIERES	ZAC DE LA POTERIE	08000	PRIX-LES-MEZIERES	03 24 35 56 02	Sabine DETROUX
CRÉMATORIUM DE REIMS	42, AVENUE MAURICE PLONGERON	51100	REIMS	03 26 35 33 00	Sabine DETROUX
CRÉMATORIUM SUD 77	395, RUE DU CLOS BERNARD	77310	SAINT-FARGEAU-PONTHIERRY	01 69 68 18 18	Didier AMRAM
CRÉMATORIUM DE SAINT-NAZAIRE	LIEU DIT DE LA FONTAINE TUAUD	44600	SAINT-NAZAIRE	02 40 00 14 35	Jean-Pierre BLIVET
CRÉMATORIUM DE SAINT-PIERRE-DE-PLESGUEN	4 IMPASSE DES PINS	35720	SAINT-PIERRE-DE-PLESGUEN	02 99 40 82 15	Guillaume FORT
CRÉMATORIUM DE COMPIÈGNE	735, RUE DE LA ROCHE	60320	SAINT-SAUVEUR	03 44 30 00 69	Nicolas ROUGIER
CRÉMATORIUM DE SÉES	LA PETITE MADELEINE	61500	SÉES	02 33 27 90 95	Angélique BOUGAIN
CRÉMATORIUM DE TRÈBES	RUE DU COMMERCE - ZA DE SAUTES	11800	TRÈBES	04 68 78 87 92	Grégory MAIONE
CRÉMATORIUM DE TULLE	AVENUE EVARISTE GALLOIS	19000	TULLE	05 44 41 08 34	Nicolas SENDER
CRÉMATORIUM DE LA FONTAINE SAINT-MARTIN	13, AVENUE DE LA FONTAINE SAINT-MARTIN	94460	VALENTON	01 43 82 16 17	Jean-Paul LEMOINE
CRÉMATORIUM DU GRAND NANCY	12, AVENUE PAUL DOUMER	54500	VANDEOEUVRE-LES-NANCY	03 83 52 20 19	Patrice BASECQ
CRÉMATORIUM DE TREMBLAY-EN-FRANCE	CHEMIN DES PLÂTRIÈRES	93290	TREMBLAY-EN-FRANCE	01 48 61 45 01	Victor SILVEIRA
CRÉMATORIUM DE VICHY	13, RUE DU COTEAU	03200	VICHY	04 70 97 40 40	Grégory MAYNARD
CRÉMATORIUM D'YVETOT	10, RUE DES ZIG ZAG	76190	YVETOT	02 35 96 31 68	Samuel BEGHIN



CRÉMATORIUM DE TREMBLAY-EN-FRANCE	CHEMIN DES PLÂTRIÈRES	93290	TREMBLAY-EN-FRANCE	01 48 61 45 01	Victor SILVEIRA
CRÉMATORIUM DE VICHY	13, RUE DU COTEAU	03200	VICHY	04 70 97 40 40	Grégory MAYNARD
CRÉMATORIUM D'YVETOT	10, RUE DES ZIG ZAG	76190	YVETOT	02 35 96 31 68	Samuel BEGHIN
Certificat "Société des Complexes Funéraires Métropolitains"					
CRÉMATORIUM DU GRAND LYON	161 BOULEVARD DE L'UNIVERSITÉ	69500	BRON	04 78 01 30 84	France HERMANN
Certificat "Groupement Funéraire Francilien (G2F)"					
CRÉMATORIUM DU VAL DE BIÈVRE	8, RUE DU RICARDO	94110	ARCUEIL	01 46 63 47 50	Annie DUTOQUET
Certificat "Crématorium Clermont Communauté"					
CRÉMATORIUM CLERMONT COMMUNAUTÉ	57, RUE JEAN-AUGUSTE SENÈZE	63000	CLERMONT-FERRAND	04 73 90 29 43	Grégory MAYNARD
Certificat "Crématoriums de l'Agglomération Nantaise"					
CRÉMATORIUM DE NANTES	2, CHEMIN DE LA JUSTICE	44000	NANTES	02 40 59 90 99	Jean-Pierre BLIVET
CRÉMATORIUM DE SAINT-JEAN-DE-BOISEAU	RUE DU LANDAS	44640	SAINT-JEAN-DE-BOISEAU	02 40 40 65 58	Jean-Pierre BLIVET
Certificat "Crématorium de Valenciennes Métropole"					
CRÉMATORIUM DE BEUVRAGES	110, RUE JEAN JAURÈS	59192	BEUVRAGES	03 27 45 93 69	Hervé SANTER
Certificat "Crématorium du Mans"					
CRÉMATORIUM DU MANS	128, RUE ÉTIENNE FALCONET	72000	LE MANS	02 43 75 36 56	Angélique BOUGAIN
Certificat "Complexe Funéraire du Havre"					
CRÉMATORIUM DU HAVRE	155 RUE MARYSE BASTIÉ	76600	LE HAVRE	02 35 21 90 14	Elodie TUFFEL
Certificat "Crématorium du Grand Dijon"					
CRÉMATORIUM DU GRAND DIJON	RUE DE MIRANDE - RD 126	21000	DIJON	03 80 63 85 67	Anne-Gaëlle PARCHOMENKO

Depuis l'origine de la démarche, il est à noter qu'aucune sanction de ce type n'a jamais été prononcée à l'encontre d'OGF qui a toujours fait preuve, au travers de l'implication de ses collaborateurs. OGF s'engage à informer immédiatement la ville de Bastia en cas de manquement constaté.