



---

# MÉMOIRE TECHNIQUE

## Gestion et qualité de service

### 2.1.2

## L'ORGANISATION DES CEREMONIES

## SOMMAIRE

### Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 - Planification des cérémonies</b> .....                                      | <b>3</b>  |
| <b>2 - Mise en œuvre des cérémonies au crématorium</b> .....                       | <b>5</b>  |
| 2.1 Choix du célébrant .....   | 5         |
| 2.2 Durée de la cérémonie .....  | 5         |
| 2.3 Choix de la salle de cérémonie .....   | 6         |
| <b>3 - Crémation sans cérémonie</b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>4 - Crémation cérémonie standard – recueillement – de 15 à 30 minutes</b> ..... | <b>8</b>  |
| <b>5 - Crémation avec cérémonie personnalisée – jusqu’à 45 minutes</b> .....       | <b>9</b>  |
| 5.1 Entrée dans la salle de cérémonie et accueil .....                             | 9         |
| 5.2 Hommage et séparation .....  | 10        |
| 5.3 Conclusion .....   | 10        |
| <b>6 – Les modalités de remise de l’urne</b> .....                                 | <b>10</b> |
| <b>7 - Sonorisation des salles de cérémonies, Lotus et Cerisier</b> .....          | <b>11</b> |
| <b>8 - Retransmission des cérémonies</b> .....                                     | <b>12</b> |
| 8.1 Fonctionnement technique .....   | 12        |
| Captation Vidéo : .....  | 12        |
| Captation Audio : .....  | 13        |
| 8.2 Fonctionnement pour les familles .....   | 13        |
| 8.3 Le droit à l’image .....   | 13        |

Cette note correspond à l'Annexe 11 du contrat de DSP

## 1 - Planification des cérémonies

Le logiciel interne au Groupe OGF permet :

- La planification des cérémonies, des salles de retrouvailles, des crémations, des remises d'urnes, etc.
- La prise de rendez-vous à distance par les opérateurs funéraires ou juste s'ils le souhaitent la visualisation des créneaux disponibles afin de préparer toutes les étapes de l'organisation des obsèques.
- Des reportings, essentiels au suivi, à l'analyse et à la communication envers Dijon Métropole du suivi des activités.
- Une réelle évolution du logiciel est en cours et sera en fonctionnement fin 2021, à ce jour 7 crématoriums en test. Un outil intuitif et ergonomique, utilisable en temps réel, mais aussi un outil collaboratif, une vraie évolution digitale et de pilotage d'activités.
- Un accès consultatif sera donné à Dijon Métropole afin d'avoir possibilité d'accéder au planning en temps réel ou à certaines statistiques.

| Thèmes                          | Fonctionnalités         | Descriptif   |
|---------------------------------|-------------------------|--|
| Authentification OGF            | Connexion OGF           | Je me connecte en tant que collaborateur OGF   |
|                                 | Tableau de bord         | Visualisation du tableau de bord du crématorium OGF. Je peux sélectionner les plannings, changer d'établissement, accéder aux plannings des salles, etc. L'écran est responsive. |
| Pré-réservation d'une crémation | Crémation Défunt        | A partir du planning, je pré-réserve une crémation.  |
|                                 | Exhumations collectives | Je pré-réserve un créneau pour exhumation collective, je rattache cela à un marché.  |
|                                 | PAOH                    | Je pré-réserve un créneau pour une crémation PAOH.   |
| Suivi de dossier                | Dossier                 | Accès à toutes les informations et étapes d'un dossier de crémation. Infos, défunt, client, prestations, etc.  |
| Plannings                       | Fours                   | Gestion des plannings  |
|                                 | Salles                  | Gestion des plannings et caractéristiques des salles.  |

| Thèmes                          | Fonctionnalités                    | Descriptif  |
|---------------------------------|------------------------------------|---|
| Authentification OGF            | Connexion OGF                      | Je me connecte en tant qu'OPF   |
|                                 | Tableau de bord                    | Visualisation du tableau de bord du crématorium par un opérateur externe.                           |
| Pré-réservation d'une crémation | Crémation Défunct OPF              | Pré-réservation d'un dossier de crémation défunt pour un OPF avec workflow de validation du créma.  |
| Suivi de dossier                | Dossier (OPF / Collectivités)      | Accès à toutes les informations et étapes d'un dossier de crémation pour un opérateur externe.      |
|                                 | Recherche de dossier               | Rechercher un dossier de crémation dans la base de données de l'applicatif.                         |
| Plannings                       | Fours                              | Gestion des caractéristiques des fours.   |
|                                 | Salles                             | Gestion des caractéristiques des salles.  |
| Editions                        | Editions d'un dossier de crémation | Editiques sur la base des informations du dossier, ajouter / supprimer et visualiser des documents. |
| Cases réfrigérées               | Gestion des cases réfrigérées      | Renseigner les infos d'un défunt dans une case, déplacer.   |
| Urnes                           | Gestion des urnes en dépôt         | Gestion du stock des urnes en dépôt (cf armoires dans les crématoriums).                            |

| Thèmes                      | Fonctionnalités                  | Descriptif  |
|-----------------------------|----------------------------------|---|
| Disponibilités crématoriums | Recherche créneaux disponibles   | Rechercher sur une date et un périmètre donnés, un créneau dans un crématorium  |
| <u>Reportings</u>           | KPI                              | Production des indicateurs de pilotage pour les DSO, la DCE, les créma et les autorités délégantes.                                 |
| Flux SI                     | Prestations                      | Alimentation par flux des prestations Oracle et des prix dans l'applicatif.   |
|                             | Opportunités / Devis / Commandes | Création d'opportunités et configuration automatique des devis dans <u>Gesco</u> sur la base de flux poussés par l'applicatif.      |
|                             | Factures                         | Récupération des factures Gesco par flux.   |
| Ressources Humaines         | Planning                         | Gestion des plannings des planificateurs, agents de crématoriums (cf PIVOT). Affectation des personnes à des tâches du crématorium. |



## 2 - Mise en œuvre des cérémonies au crématorium

### 2.1 Choix du célébrant

Le respect du choix des familles mais aussi des sociétés de pompes funèbres est notre priorité et rejoint notre neutralité.

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.

Nous souhaitons maintenir ce choix et cette liberté donnés aux familles pour ce moment privilégié où se passera la séparation avec leur défunt.

### 2.2 Durée de la cérémonie

Le Maître de cérémonie est présent pour gérer le temps le jour des obsèques et l'accompagnement de sa famille.

La famille doit obtenir ses choix dans un temps imparti, sans que cette dernière se soucie des horaires et du temps. Lecture de textes, choix musicaux, témoignages, sont des ingrédients essentiels à la réussite d'un cérémonial. À la suite de ces choix fait par la famille avec le Maître de cérémonie, un temps sera programmé soit pour un recueillement pouvant aller jusqu'à 30 minutes, soit pour une cérémonie plus personnalisée qui pourra aller jusqu'à 45 minutes.

La durée dépendra du choix de la famille, et le temps alloué sera défini par le Maître de cérémonie ou l'assistant funéraire au moment de la réservation des obsèques.

Ce temps permet une cérémonie d'adieu en toute dignité. Le créneau horaire maximum ne pourra excéder 45 minutes.

Sachant que la planification et l'organisation des cérémonies en amont de la crémation seront effectuées avec l'officiant choisi.

Le respect des horaires est important et sera mentionné dans le règlement intérieur du crématorium.

Il convient de préciser que cette durée peut varier d'une cérémonie à une autre en fonction des choix et des attentes de la famille car **la priorité est donnée à la qualité du contenu** et non à la durée de la cérémonie.

Dès lors, le planning de la journée peut être adapté pour éviter toute désorganisation et tout retard des crémations.

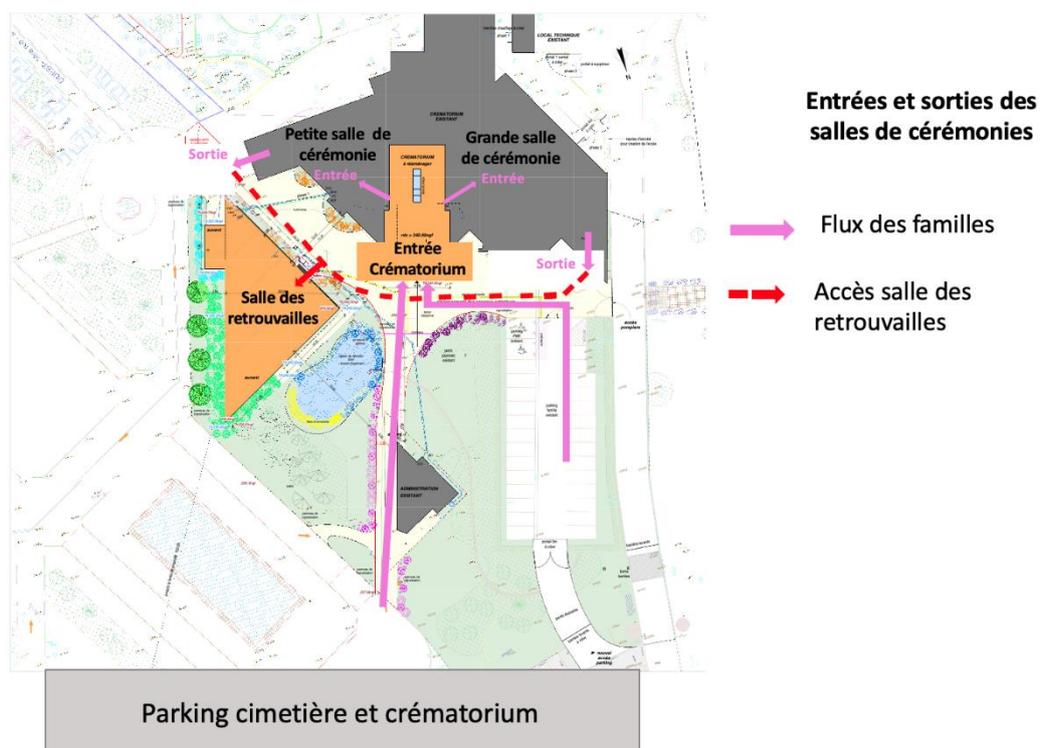
C'est pourquoi, l'équipe du crématorium privilégiera un contact préalable avec la famille, pour préparer comme il se doit les différentes étapes de cette cérémonie, si elle est organisée par le Maître de cérémonie du crématorium.

### 2.3 Choix de la salle de cérémonie

Lors de la réservation de la cérémonie par l'assistant funéraire de l'agence de pompes funèbres choisie par la famille, un panel de questions doit être posé. Les réponses définiront le choix de la salle de cérémonie, sauf si celle-ci est immédiatement estimée par le mandataire de la famille lors de la préparation des obsèques.

La salle Lotus, a une capacité assise de 80 personnes maximum, et au-delà de l'assistance présagée par la famille, la salle Cerisier sera automatiquement préconisée. Un tempo de 5 minutes sera adopté dans le planning afin de laisser la possibilité de retard d'entrée et de sortie.

Afin d'éviter tout croisement des familles, l'entrée dans chaque salle de cérémonie se fera par le hall du crématorium et la sortie des cérémonies, se fera par les portes du fond de chacune des salles. Cette gestion des flux nous permettra de gérer sans croisement des familles deux cérémonies simultanément.



La réservation d'une salle de cérémonie sans passer par la crémation sera possible dans les cas suivants :

- Inhumation prévue au cimetière métropolitain ou autre cimetière,
- Organisation d'une cérémonie d'hommage à la demande de la Métropole,
- Organisation de réunions relevant d'une opération non funéraire (réunion d'information pour les professionnels de santé par exemple) à condition qu'elles soient liées aux activités du crématorium, conforme à l'ordre public et sans vocation commerciale ou publicitaire. La Métropole sera informée de l'objet des réunions dans les 10 jours précédant celles-ci,
- Cérémonial autour de l'urne contenant les cendres d'un défunt,
- Anniversaire de deuil,
- Commémoration,
- Autre possibilité avec un intérêt autour du deuil, à validation auprès du délégataire.

Les salles de cérémonies pourront également servir à des rassemblements autour du deuil organisé par le délégataire ou le délégant, tels que Temps de mémoire, Réunion d'informations auprès des professionnels, conférences...

### 3 - Crémation sans cérémonie

Le choix de pouvoir obtenir une crémation sans passer par la salle de cérémonie, doit perdurer.

La raison de ce tarif est claire, si le souhait de la famille est de ne pas utiliser l'une des deux salles de cérémonie, alors celle-ci n'a pas à s'acquitter du prix de la salle, inclus dans le tarif de crémation standard.

Les exemples de choix pour cette option simple sont :

- Pour les familles ayant fait une cérémonie religieuse à l'extérieur et envisageant le crématorium comme la partie technique de crémation,
- La pandémie du Covid-19 a montré que les familles n'ont eu que cette solution pendant plusieurs semaines lorsque les regroupements de personnes étaient interdits,
- Une crémation sans famille,
- Etc.

### 4 - Crémation cérémonie standard – recueillement – de 15 à 30 minutes

La durée de la cérémonie d'hommage varie entre 15 et 30 minutes.

Ce dernier hommage est restreint si les familles arrivent d'une célébration religieuse à l'extérieur du crématorium, alors le dernier « au revoir » durera entre 10 à 15 minutes. La famille devra prendre la décision lors de l'organisation des obsèques avec l'agence de pompes funèbres du choix de sa cérémonie.

La cérémonie d'hommage est composée de diffusions de morceaux musicaux et/ou d'images, de vidéos ainsi que d'une lecture de textes pour finir sur le dernier geste d'hommage.

Les salles de cérémonies seront obligatoirement comprises dans le tarif de la crémation, seul le temps d'utilisation différencie les tarifs. **Cf grille des tarifs à délibérer.**

Avec les évolutions de la crémation, nous considérons que toutes les cérémonies sont aujourd'hui personnalisées.

## 5 - Crémation avec cérémonie personnalisée – jusqu'à 45 minutes

Elle est très souvent choisie pour des assistances plus nombreuses, car le nombre de personnes a un impact important sur la réalisation du dernier geste d'hommage et la circulation des personnes.

La cérémonie personnalisée est composée de musiques, de projections vidéo, de textes mais aussi de plusieurs témoignages de proches. Le Maître de Cérémonie aidera la famille à faire un choix en fonction du temps imparti de la cérémonie personnalisée de 45 minutes.

Les salles de cérémonies seront obligatoirement comprises dans le tarif de la crémation, seul le temps d'utilisation différencie les tarifs. Le Maître de cérémonie du crématorium officiera sur demande des familles à titre gracieux, sa prestation étant comprise dans le tarif de la cérémonie personnalisée. **Cf grille des tarifs à délibérer.**

**La différenciation entre les crémations avec salle de cérémonie standard et personnalisée est le temps d'utilisation de la salle et le choix des musiques, textes et témoignages souvent plus fournis. Le nombre de personnes également différenciera la durée d'utilisation car plus l'assistance est nombreuse, plus le temps de déplacement pour entrer et sortir de la salle ainsi que le geste du dernier hommage au défunt est long et pourtant si important.**

### Déroulement d'une cérémonie d'Adieu personnalisée :

Nous considérons que la durée de 45 minutes comprend le temps passé en cérémonie, mais que le départ de la salle est inclus dans ce laps de temps.

#### 5.1 Entrée dans la salle de cérémonie et accueil

- Accueil de la famille, des proches et de l'assistance sur fond musical et/ou diffusion d'images. Nous considérons que les signatures du ou des registres seront effectués en amont de l'entrée des familles dans la salle de cérémonie du crématorium. Si le temps alloué ne permet pas la signature des registres en amont de la cérémonie, ils pourront être déposés à la sortie de la salle, sous abri, ou encore dans une salle de retrouvailles si une réservation a été effectuée.

## 5.2 Hommage et séparation

- Diffusions de morceaux musicaux, d'images, de vidéos et lecture d'un texte lors de l'hommage effectué par le Maître de Cérémonie,
- Moment de silence,
- Réalisation d'un dernier geste d'hommage avant le départ du cercueil.

## 5.3 Conclusion

- Conclusion par le maître de cérémonie du crématorium,
- Accompagnement de la famille soit à la salle de visualisation si elle le souhaite, soit jusqu'à la salle de retrouvailles,
- Diffusions de morceaux musicaux pendant la sortie de la famille, des proches et de l'assistance.

---

### Les cérémonies d'hommage au crématorium

- Neutralité du choix du célébrant,
  - Toutes les cérémonies sont personnalisées selon le choix de la famille,
  - Durée maximum 45 minutes,
  - Tarif inclus dans le prix de la crémation.
- 

## 6 – Les modalités de remise de l'urne

La personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ainsi que les personnes l'accompagnant sont accueillies par le personnel et installées dans un salon d'attente.

Si la famille est déjà au crématorium (remise immédiate des cendres après la crémation), elle sera installée dans l'espace d'attente ou l'urne peut lui être emmenée dans la salle de retrouvailles, selon son choix.



Le maître de cérémonie du crématorium dispose, l'urne délicatement avant de la présenter à la famille.

Il proposera à la famille de se recueillir seule si elle le souhaite, quelques instants, avant de débiter un discours indicatif mais primordial, tel que **« Conformément à la volonté de X..., nous sommes en présence de l'urne qui contient ses cendres. Cette urne sera déposée.... (Indiquer la destination prévue). En signe de respect pour la mémoire de ..... je vous invite, soit à un moment de silence, soit à un mot en mémoire de cette personne qui vous était si proche. »**

Pour conclure, le maître de cérémonie s'avance vers l'urne pour la placer dans le sac conçu pour le transport de l'urne. Il conclut en ces termes et d'autres semblables : **« Je vous remets l'urne contenant les cendres de X..... Vous allez la déposer au lieu du souvenir qui lui est destiné. Que votre peine trouve son apaisement. »**

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

## 7 - Sonorisation des salles de cérémonies, Lotus et Cerisier

L'évolution constante démontre que la sonorisation a besoin de suivre cette mutation.

Nous préconisons de remettre à niveau les sons des deux salles de cérémonies existantes, Lotus et Cerisier. Au fur et à mesure des parties sont ajoutées mais l'ensemble doit être remis à niveau. Maintenant les familles mais aussi les célébrants utilisent de plus en plus l'ordinateur pour visualiser des films, des photos et des vidéos de la vie de leur défunt. Les choix musicaux sont aussi préalablement choisis afin qu'ils ressemblent à leur proche disparu.

Nous préconisons l'évolution avec l'installation de Bluetooth qui permet des choix via les téléphones portables et/ou ordinateur des familles et/ou célébrants.

Le CD arrive certainement à son obsolescence et il est remplacé par les plateformes de musique en ligne.

Aujourd'hui toutes les cérémonies sont personnalisées avec des photos, des vidéos, des musiques, alors nous devons répondre à cette demande en hausse constante.

La modification des sons des deux salles passera certainement par la modification des pupitres, afin de gérer le son et les images, via ce pupitre. Une étude approfondie sera faite sur ce point qui est primordial à la séparation du cercueil avec la famille.

Nos difficultés de manipulation de ces outils techniques et souvent haut de gamme, sont les différents intervenants, mais nous les accompagnons à chaque demande avec bienveillance.

Des boucles magnétiques pour malentendant seront installées dans chacune des deux salles, afin de répéter le système installé à la banque d'accueil du crématorium.

## 8 - Retransmission des cérémonies

De nombreux facteurs peuvent empêcher un proche de se rendre à la cérémonie d'adieu au crématorium : éloignement géographique, maladie, etc. Nous proposons que ces personnes puissent assister à la cérémonie à distance.

La crise sanitaire liée au COVID 19 nous a démontré aussi l'importance d'un tel dispositif.

Ce procédé sera installé dans les deux salles de cérémonies afin de laisser un accès à chaque famille souhaitant bénéficier du service de visualisation de la cérémonie à distance.

### 8.1 Fonctionnement technique

La caméra proposée est une caméra haute-résolution, grand angle

Connectée à Internet via le réseau existant du crématorium, elle est conçue pour la diffusion en streaming  
 - Grand angle : Objectif ultra grand angle, jusqu'à 111° d'ouverture.

- Haute résolution

- Installée en partie haute vers le devant de la salle de cérémonie,

- Elle permettra une prise de vue du célébrant, du cercueil et des personnes venant lire au pupitre des témoignages ou messages. Ces personnes seront averties avant le début de la cérémonie mais aussi dès que la famille aura choisi cette retransmission, elle sera garante de la bonne diffusion de cette information.

Captation Vidéo : La caméra proposée permet plusieurs angles par ex (2 caméras). Cette caméra dispose de PRESET : prépositions programmables, permettant le rappel de prises de vues.





Par exemple : PRESET 1 : Vue d'ensemble (maitre de cérémonie et Catafalque), PRESET 2 : Vue en gros plan du maître de cérémonie.

Captation Audio : La caméra dispose d'une entrée audio permettant ainsi le streaming de l'audio et de la vidéo : cette entrée audio sera raccordée sur la sonorisation existante, permettant ainsi une transmission de qualité du micro de cérémonie, mais également toutes les sources audio tel que lecteur CD, ordinateur, clé USB, ...

## 8.2 Fonctionnement pour les familles

Le personnel du crématorium se connecte sur son compte afin d'activer la retransmission en streaming.

Le maître de cérémonie filme la cérémonie, lance la retransmission et l'arrête en fin de cérémonie.

Les personnes absentes, intéressées par cette diffusion en direct, se connectent sur l'adresse Url communiquée par le crématorium sur Internet et assiste à la cérémonie en direct depuis un smartphone, tablette, ou ordinateur connecté à Internet.

Chaque personne qui se connecte doit entrer un code unique différent pour chaque cérémonie afin de s'authentifier. Le système est donc sécurisé.

Aucune information personnelle n'est connue ou conservée sur nos serveurs.

## 8.3 Le droit à l'image

Afin d'informer et préserver le droit à l'image des familles, nous préconisons :

- La signature d'une fiche d'information/attestation sur le droit à l'image signée par les familles,
- Un affichage à l'entrée de la salle de cérémonie informant l'assistance de la retransmission,
- Une prise de parole du maître de cérémonie afin de rappeler aux familles que la cérémonie sera retransmise sur Internet. En effet, en l'état du droit, il est important de préserver l'usage et d'informer au mieux l'ensemble des personnes présentes et à ce titre la cérémonie ne pourra pas être remise sur support USB.

---

### **Nos axes d'amélioration dans l'organisation des cérémonies**

- Mise à niveau de chacune des sonos des deux salles de cérémonie, Lotus et Cerisier
  - Retransmission sécurisée, sur demande, des cérémonies en direct
  - Étude de chaque demande de personnalisation des cérémonies
  - Deux boucles magnétiques pour malentendant seront installées dans chacune des salles Lotus et Cerisier
-