



MÉMOIRE TECHNIQUE

Gestion et qualité de service

2.1.5

TRAVAUX PROPOSÉS PAR LE DELEGATAIRE



SOMMAIRE

Table des matières

Chapitre 1 : DESCRIPTION DES TRAVAUX D'OPTIMISATION DU CONTRAT ET DU

CREMATORIUM	3
1 - Salle des retrouvailles	4
2 - Communication.....	6
2.1 Un site internet exemplaire	6
2.2 La plaquette du crématorium.....	7
2.3 La plaquette des prestations des salles de retrouvailles	7
2.4 La création d'un QR Code pour la bibliothèque	8
3 - Fauteuils roulants	9
4 - Retransmission en direct des cérémonies.....	10
5 - Wifi visiteurs.....	10
6 - Réfection totale de la salle de cérémonie Lotus.....	11
7 - Salle de pause des professionnels	15
8 - Sonorisation des deux salles de cérémonies Lotus et Cerisier.....	16
9 - Auvents de protection	17
.....	18
10 - Peinture de certaines portes extérieures.....	19
11 - Locaux extérieurs	21
.....	22
12 - Création d'un SAS.....	22
Chapitre 2 : ESPACES ET SERVICES POUR LE MEILLEUR ACCUEIL POSSIBLE DES FAMILLES..	23
1 - L'accueil et la prise en charges des familles.....	24
2 - Les horaires d'accueil des familles et des opérateurs funéraires ainsi que les astreintes	25
2.1 L'accueil téléphonique	25
2.2 Horaires d'ouverture au public	25
2.3 Horaires d'accueil des professionnels	26
2.4 Astreintes téléphoniques	26
3 - Procédures d'urgence.....	27
3.1 Urgences téléphoniques	27
3.2 Urgence sanitaire.....	28
3.3 Urgence attentat	30



Chapitre 1

DESCRIPTION DES TRAVAUX D'OPTIMISATION DU CONTRAT ET DU CREMATORIUM



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

Nous avons bien noté que les travaux de génie civil sont principalement investis par Dijon Métropole.

Le Groupe OGF, souhaite apporter des améliorations au crématorium de Dijon Métropole afin de s'inscrire dans un partenariat avec la collectivité. En effet, les dépenses engagées dans un crématorium s'inscrivant dans les plus beaux établissements français de ce style par Dijon Métropole, doit permettre au Groupe OGF de s'inscrire dans la même motivation. C'est pourquoi, nous vous proposons quelques travaux :

- D'embellissements,
- D'amélioration du service,
- De créativité,
- De digitalisation.

En tant que futur délégataire, nous souhaitons prouver au quotidien notre intention de développer les meilleurs des services auprès des familles, des professionnels et de la Collectivité.

Vous trouverez le tableau des travaux concessifs proposés par le Groupe OGF pour ce contrat de Délégation de service public d'une durée de 5 ans.

1 - Salle des retrouvailles

La mise en place d'éléments nécessaires au bon fonctionnement des salles est indispensable.

Afin de proposer les prestations traiteurs, mais aussi de proposer les locations de salles sans prestations de sous-traitance, nous devons impérativement investir dans du matériel de restauration.



La fraîcheur est un atout principal dans la restauration, et même dans un service basic de distribution de boissons chaudes et froides.

- 2 machines à café, du style Nespresso professionnelles, seront installées dans chacune des salles de retrouvailles. Si la salle est réservée entièrement, ces deux machines seront nécessaires et suffisantes. Les machines à café professionnelles ont un débit plus élevé et elles seront donc assez performantes pour 180 personnes maximum.
- 2 bouilloires mises à disposition pour le thé et infusion.
- 2 réfrigérateurs industriels permettant de scinder les locations si deux salles sont réservées simultanément. Ces réfrigérateurs fermeront à clé afin de préserver la commande de chaque famille. Une identification sera à ce moment-là, inscrite que le réfrigérateur. A l'intérieur de ces appareils, nous pourrons stocker les

produits frais qui pourraient être livrés en amont par les traiteurs ainsi que la conservation des boissons fraîches en période estivale.

- 1 étuve qui permettra la conservation au chaud des livraisons traiteurs. La cuisson sur place sera interdite.

Le choix de ce matériel sera fait en concertation avec les professionnels, nos sous-traitants pour les prestations traiteurs des familles.

2 - Communication

Ces outils de communication développés dans le cadre du renouvellement de la délégation de service public, tels que le site internet, les plaquettes, le QR Code, intégreront les biens de retour à Dijon Métropole en fin de contrat.

2.1 Un site internet exemplaire

Être présent et communiquer sur internet est devenu incontournable comme moyen de communication.

Quelques chiffres :

- 83% des français âgés de 16 à 74 ans effectuent toutes leurs recherches sur Internet depuis leur domicile et 33% parmi eux se connectent depuis leur lieu de travail,
- Un internaute passe en moyenne 16 heures par semaine à surfer sur le web,
- Une entreprise sur dix vend ses produits sur internet, les autres se servent de leur site comme outils d'information,
- Chaque minute sur internet, 2 millions de requêtes Google sont effectuées.

Ce site internet dédié va permettre :

- La présentation de l'activité principale de crémation,
- La présentation des services annexes,
- La création d'un lien en amont avec les familles qui le souhaitent,
- La transparence des coûts publics délibérés,
- La promotion de l'existence et de la réservation des salles de retrouvailles,
- L'information sur les tarifs, les documents obligatoires, le Groupe, la proximité de Dijon Métropole.



La création de ce site sera appuyée par des professionnels, webmaster, webdesigner et référenceur. Il sera l'outil de communication qui divulguera l'image du Groupe OGF, de Dijon Métropole mais surtout du crématorium de Dijon Métropole.

Le site dédié au crématorium de Dijon Métropole, affichera les informations nécessaires à chaque famille sur la législation en cours et les différents services rendus, avec une neutralité exemplaire et un accompagnement professionnel.

Une visite virtuelle du crématorium sera installée afin de visiter le lieu avant de s'y rendre le jour de la crémation.

Des liens seront prévus pour se rendre sur des pages qui peuvent intéresser certaines familles :

- Accès Légifrance dans la mesure du possible,
- Accès à la liste préfectorale des pompes funèbres habilitées,
- Accès à une liste de livres d'aide aux personnes endeuillées,
- Accès à la liste de certaines associations d'aide au deuil,
- Accès au site de Dijon Métropole et entre autres à la page du cimetière métropolitain.

2.2 La plaquette du crématorium

La plaquette du crématorium de Dijon Métropole reflètera les informations essentielles à connaître sur le site. Rien ne sera négligé, l'accès au crématorium, le stationnement, les horaires d'ouverture/fermeture, des services associés à la crémation...

2.3 La plaquette des prestations des salles de retrouvailles

Nous devons dans un premier temps, créer une plaquette afin de faire connaître la présence de cette salle sur le site funéraire de Dijon Métropole.

Dans cette plaquette, seront décrits les modalités de réservation et les services associés.

Les tarifs pourront apparaître afin de marquer toute transparence. Les possibilités de location de salle seule pour 60, 90 ou 180 personnes.

Les prestations buffets traiteurs sont fortement recommandées, mais les salles seules avec boissons chaudes et froides pourront permettre aux familles de prendre le temps de se voir, de se retrouver autour d'un même sujet, le décès de leur proche.

2.4 La création d'un QR Code pour la bibliothèque

Nous souhaitons mettre en place une bibliothèque. Deux endroits sont privilégiés, le hall d'accueil du crématorium et la salle de retrouvailles.

Ces petites bibliothèques conçues pour une vingtaine de livres, pourront aider les familles qui en ressentent le besoin, de repérer des livres qui les aideront dans leur processus de deuil. Ces livres peuvent aussi être un repère pour des proches qui ont besoin de conseils. La conception d'un QR Code, placé dans la bibliothèque, permettra d'accéder facilement à la liste des livres de chez soi, ou tout autre lieu plus apte à la réflexion. Ce QR Code enverra les lecteurs sur des listes conçues spécialement et accessibles du site internet dédié au crématorium de Dijon Métropole.



Photo non contractuelle



Photo non contractuelle

3 - Fauteuils roulants

La mise à disposition de fauteuils roulants permettra aux personnes à mobilité réduite d'accéder facilement au crématorium. Certaines personnes affaiblies par l'annonce d'un deuil difficile pourront, évidemment, utiliser ces fauteuils. Ils permettront aux personnes à mobilité réduite d'éviter de sortir et de déplier leur propre fauteuil.

Six fauteuils seront mis à disposition gratuitement.

À l'origine, ce sont des fauteuils de transfert, ce qui permet l'accueil d'une personne en position assise puis son acheminement.

Nous avons fait le choix de ces fauteuils car ils sont fabriqués à proximité de Lyon, à Trévoux par la société BMB MEDICAL. Cette société est spécialisée dans l'accueil et le transfert des patients pour les hôpitaux du secteur public et privé. Leurs produits sont conçus en respectant les standards haut de gamme de qualité et de fonctionnalité. BMB MEDICAL sera le prestataire qui nous fournira le modèle I-Move. Un modèle simple à manier pour les accompagnants, robuste, adaptable et encastrable afin d'optimiser l'espace. Ce gain de place de stockage, nous permettra d'acquérir 6 de ces fauteuils.



4 - Retransmission en direct des cérémonies

La retransmission des cérémonies sera proposée gratuitement aux familles en faisant la demande.

Un code d'accès sera fourni afin de sécuriser cette vision en directe.

Seuls le célébrant et les personnes venant au pupitre pour la lecture d'un texte ou un témoignage ainsi que le cercueil seront filmés.

L'assistance sera protégée de la caméra.



La période de Covid-19 nous a fait prendre conscience de l'importance d'avoir accès, quelque soient les raisons, à une cérémonie à distance. Lors d'une hospitalisation, d'une impossibilité de déplacement, d'habitation éloignée, cette prestation de service est un atout et complète un service qualitatif.

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.

5 - Wifi visiteurs

La Wifi gratuite aux visiteurs apporte aux familles une connexion sécurisée. C'est un service supplémentaire que nous pensons utile pour les personnes arrivant en avance à une cérémonie, ou tout autre besoin d'information ou de contacts.

6 - Réfection totale de la salle de cérémonie Lotus

Nous préconisons des travaux dans la petite salle de cérémonie, appelée Lotus.

À ce jour, cette salle ne correspond plus à la restauration de l'ensemble du crématorium. Sa décoration « tout conçu bois » paraît obsolète à côté du nouveau hall moderne et en même temps apaisant.

Pour ces travaux, nous nous appuyons sur la société SETUREC qui a suivi avec grand professionnalisme les travaux du crématorium de Dijon Métropole en tant que Maître d'œuvre. Entourés des meilleures entreprises de bâtiment, nous nous efforcerons d'effacer le passé de cette salle afin de lui la même modernité que l'ensemble du site rénové et reconfiguré par Dijon Métropole.

La grande porte extérieure de sortie de la salle Lotus sera entièrement revue. Les deux parties de chaque côté de la porte, seront pleines puisque des installations d'aération et de ventilation ont été installées à l'intérieur de la salle.

La porte ainsi que son imposte de toute hauteur seront entièrement vitrées afin d'apporter de la lumière dans la salle de cérémonie Lotus.

De chaque côté de la porte et de son imposte, les deux parties pleines seront recouvertes d'une résille coloris chocolat, assortie aux autres portes d'entrée, Romarin et entrée principale du crématorium (cf photos ci-après).

La porte, quand à elle, sera entièrement vitrée ainsi que son imposte, avec un encadrement en aluminium noir, en harmonie parfaite avec la modernité de l'ensemble du crématorium.

Une vitrophanie pourra être installée afin de respecter le recueillement des familles en cours de cérémonie.

Comme ce fût le cas tout au long de la rénovation de votre équipement, nous mettrons en place une réunion tripartite Délégrant/Délégataire/Seturec afin de valider l'ensemble des travaux envisagés dans le cadre de la présente offre.

L'enveloppe de rénovation de la salle Lotus a été portée à **80 000.00 €** afin de sécuriser les travaux de réfection totale de cette salle et couvrir tous les aléas potentiels.

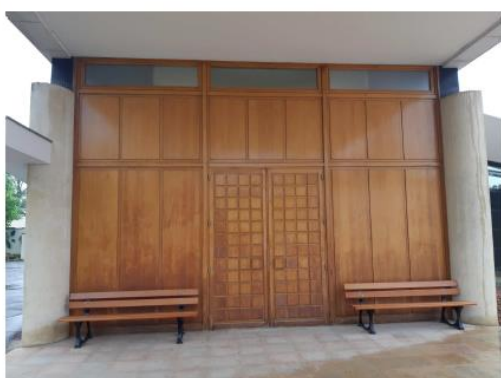


Proposition de porte extérieure de la salle Lotus

Un lieu apaisant, réconfortant coordonné avec les espaces revisités en résultera..

La somme de 80 000.00 € sera dédiée à la réfection totale de cette salle Lotus.

Avant / Après – Porte extérieure de la salle Lotus



Portes bois actuelles de la Salle Lotus



vitrophanie sablée en partie basse



résille identique à l'entrée principale

le 30.07.2021
SETUREC MOE

Une parfaite harmonie du bâtiment



Entrée principale du crématorium



Entrée salle Romarin dite salle des familles



Proposition porte extérieure de la salle Lotus

L'intérieur de la salle Lotus sera tout autant choyé afin que les familles retrouvent sérénité et modernité. La réfection intérieure sera également confiée à SETUREC, afin de conserver une harmonie cohérente avec l'ensemble des locaux. Travailler en confiance, avec des entreprises locales est notre savoir-faire et savoir-être.

Les nouveautés prévues dans la salle lotus en sus de la porte extérieure de sortie de la salle, sont :

- La mise en valeur du plafond de forme arrondie, en insérant des panneaux acoustiques assortis à la teinte clair du plafond,
- Reprise d'éléments forts en avant de la salle symbolisant la pureté, la dévotion, une vraie fleur de vie. Les coloris seront assortis aux vitraux de la salle ou seront noirs et blancs suivant le choix qui sera fait au moment de l'affinement des travaux,
- La porte d'effacement du cercueil sera peinte de couleur claire et assortie au plafond pour obtenir une continuité de cheminement,
- Le mur jouxtant la porte d'effacement du cercueil sera monté jusqu'au maximum possible techniquement, afin d'avoir une cohésion d'ensemble et non un rafistolage,
- Des panneaux acoustiques de teintes claires seront fixés en hauteur de chaque côté de la salle, afin de traiter la résonance importante de cette salle de cérémonie.



7 - Salle de pause des professionnels

La salle de stockage du matériel de nettoyage sera déplacée afin de créer une réelle salle de pause pour le personnel des sociétés de pompes funèbres.

Seront installés dans cette petite pièce :

- Une nouvelle paire de rideaux permettant la vision sur les véhicules funéraires et l'arrivée des corbillards,
- Une machine à café avec mise à disposition gratuitement du café,
- Une bouilloire pour d'autres boissons chaudes,
- Une fontaine à eau.

Cette installation permettra aux opérateurs un moment de convivialité, de rafraîchissement mais aussi un lieu d'attente paisible en dehors de leur véhicule.

8 - Sonorisation des deux salles de cérémonies Lotus et Cerisier

La sonorisation des deux salles de cérémonies, Lotus et Cerisier, est à remettre à niveau. L'installation du Bluetooth comme dans la salle de retrouvailles serait un confort pour pouvoir connecter son téléphone portable ou son ordinateur afin d'accéder à des fichiers musicaux et/ou des images à projeter.

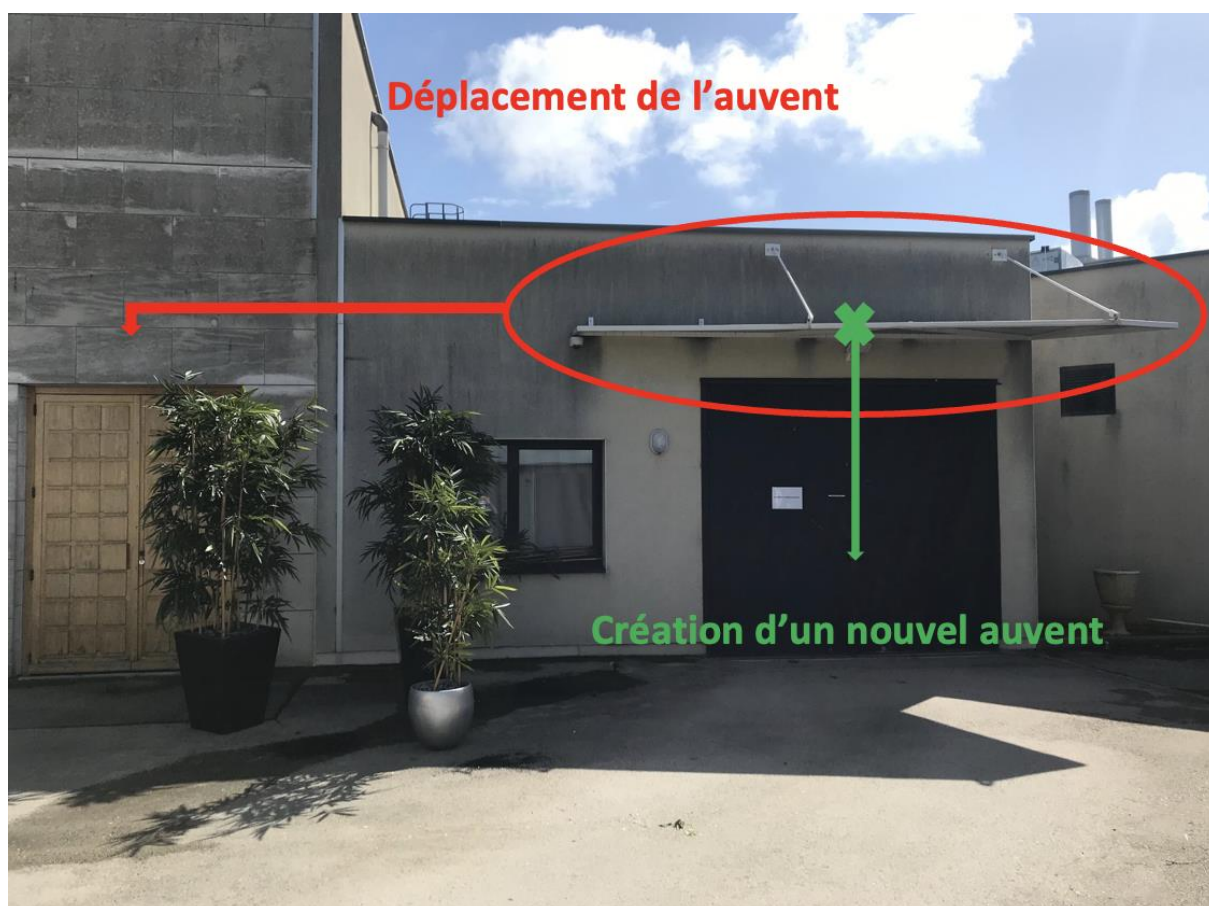
De nouveaux pupitres seront commandés afin d'installer les commandes à portée de mains pour le célébrant. Ce nouveau matériel permettra au maître de cérémonie d'avoir toutes les commandes sous les mains, ainsi que ces autres documents de préparation, textes, musiques, films, etc

Ce confort est un atout d'une cérémonie réussie. Il permet également à un célébrant d'être seul pour gérer sa cérémonie.

9 - Auvents de protection

Nous déplacerons l'auvent situé au-dessus de la porte de l'arrivée des corbillards, sur le côté gauche, au-dessus de la porte de secours de la grande salle de cérémonie appelée Cerisier. Cet auvent sera déplacé car il nous semble trop petit pour la protection de la sortie des cercueils des corbillards, et permettra une protection favorable à cette porte en bois.

Un nouvel auvent sera créé au-dessus des portes de déchargement des cercueils pour une protection optimale du cercueil mais aussi du personnel des pompes funèbres lors d'intempéries.





La dépose de l'auvent actuel sera effectuée afin de le repositionner au-dessus de la porte en bois à gauche de l'entrée technique.

Le nouvel auvent sera fixé au-dessus de la porte arrière technique d'arrivée des corbillards, et sur le bâtiment de la chaufferie. De la sorte, il fera office de sa fonction principale qui est d'abriter toutes personnes sortant d'un véhicule funéraire mais aussi le déchargement du cercueil.

Il sera de forme trapézoïdale entre l'entrée et le bâtiment technique de la chaufferie et d'une surface de 15 à 20 m². Sa structure sera en profilés métalliques de couleur noire.

Les matériaux qui le composeront sont une couverture en bac aciers, une isolation avec étanchéité afin de réduire le bruit de la pluie. Le bandeau en périphérie sera en tôle acier laqué de couleur noir avec une épaisseur de 20/10. Même si nous sommes côté technique, l'esthétique sera conservée.

Ces travaux de déplacement puis de fabrication et d'installation des auvents seront effectués lors du premier semestre 2022.

Ces travaux seront suivis et assistés par SETUREC, Maître d'œuvre actuel pour une continuité de services en harmonie et dans le respect des professionnels et d'un site en fonctionnement.

10 - Peinture de certaines portes extérieures

Les peintures extérieures ont souffert des intempéries alors, un bon entretien est préférable.

Nous préconisons les peintures des portes suivantes :

- La restauration de cette porte extérieure à la petite salle de cérémonie fait partie intégrante de la réfection totale de la salle Lotus.



- Peinture ou lasure de la petite porte de la grande salle de cérémonie, issue de secours du côté technique.



- Peinture de la porte des arrivées des cercueils.



11 - Locaux extérieurs

Les travaux de réfection du crématorium ont pris de la place et de l'envergure, entre autres pour la gestion de la récupération de chaleur des fumées pour chauffer les bâtiments.

Certains matériels se retrouvent stockés à l'extérieur des bâtiments en attendant leurs collectes par des fournisseurs agréés.

Sont concernés :

- Les fûts de réactifs usagés
- Les métaux issus des crémations



Photo Actuelle du stockage des fûts de réactifs usagés



Photo de l'abri des fûts de réactifs usagés prévus

Nous envisageons un abri pour le stockage des fûts de réactifs usagés entre l'arrière de la partie technique et le mur du cimetière. A l'emplacement où ils sont stockés actuellement, à l'extérieur.



Photo Actuelle

Nous rappelons que les containers sont la propriété du fournisseur Orthometals.



Photo du projet de protection des containers à métaux

Le stockage des métaux, quant à eux, sera effectué plus à l'abri des regards, entre la chaufferie et le portail de la cour du bâtiment technique. Cet abri sera fermé à clés pour une sécurité optimale.

12 - Création d'un SAS

Un petit SAS doit être créé afin de camoufler la partie technique de la partie publique.

Quand une famille se situe dans le nouveau hall d'accueil, à droite du bureau, quand la porte de la partie technique s'ouvre, la visibilité de la partie technique dérange visuellement.

Nous nous devons de protéger et d'amortir cette vision de la partie arrière du crématorium.

Une double porte sera installée et elle atténuera cette curiosité que le public peut avoir en apercevant la partie technique et les allers/retours du personnel.

Ces travaux prévisionnels seront effectués dès que possible. Ils seront tous validés entre la hiérarchie OGF et les responsables de Dijon Métropole.

La conception, les coloris, et l'ensemble des travaux seront adaptés au site avec accord puis validation de Dijon Métropole. Tout aménagement pourra être reporté en fonction de l'activité de l'ensemble du site funéraire.



MÉMOIRE TECHNIQUE

Chapitre 2

ESPACES ET SERVICES POUR LE MEILLEUR ACCUEIL POSSIBLE DES FAMILLES



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

Le crématorium est avant tout un lieu d'accueil, d'hommage, de mémoire et de repos pour les familles et leurs proches.

Le nouveau hall d'accueil du crématorium permet aux familles de situer l'entrée du crématorium, dès leur arrivée sur un des parkings du site funéraire.

Une de nos priorités, la possibilité pour une famille d'une organisation des obsèques dans une même journée.

L'accueil, la cérémonie d'hommage et la séparation, l'entrée du cercueil pour la crémation, l'attente de la famille et la remise de l'urne s'effectuent dans une continuité sans précipitation, dans le calme et l'apaisement.

Seule la visualisation de l'entrée du cercueil pour la crémation est proposée à quelques membres de la famille seulement, et uniquement si ceux-ci le souhaitent.

1 - L'accueil et la prise en charges des familles

Dès l'arrivée de la famille dans le hall du crématorium, elle est prise en charge par le personnel qui se trouve à l'arrière de la banque d'accueil, afin de faire patienter dans le respect de nos engagements de services relatifs à l'accueil et à l'accompagnement de la famille.

Le personnel valide avec la famille les dispositions prises pour le déroulement de la cérémonie et pour l'après crémation en ce qui concerne la destination de l'urne.

A l'issue de la cérémonie et éventuellement de la visualisation de l'introduction du cercueil pour la crémation, le personnel du crématorium guide et accompagne la famille vers le salon d'attente ou les salles des retrouvailles.

Dans les salles des retrouvailles les familles peuvent bénéficier de tous les services mis à sa disposition (boissons chaudes et rafraichissantes, eau, encas, ...).

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

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

2 - Les horaires d'accueil des familles et des opérateurs funéraires ainsi que les astreintes

2.1 L'accueil téléphonique

La pandémie de la Covid-19 nous a fait prendre conscience d'un axe d'amélioration du service, la prise en compte de TOUS les appels téléphoniques.

Cette gestion de flux importants d'appels téléphoniques est une de nos priorités à prendre en compte, même si cela reste exceptionnel.

Les réponses à tous les appels téléphoniques, des sociétés de pompes funèbres et des familles, pourront se gérer avec 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.

Notre principale préoccupation est la qualité de service. Ce haut niveau de service s'apprécie entre autres par la réactivité et le niveau des accueils téléphoniques.

L'accueil au crématorium se fera du **lundi matin au samedi midi**. Hors dimanche et jours fériés. En période de surmortalité une demande expresse sera émise à Dijon Métropole qui autorisera ou non cette extension des horaires.

2.2 Horaires d'ouverture au public

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00

Le samedi de 8h30 à 13h00

Ces horaires pourront être modifiés pour tout surcroît d'activité, sur autorisation de Dijon Métropole.

Différentes possibilités seront étudiées et proposées :

- Extension des horaires le samedi, jusqu'à 17h sur réservation
- Extension des possibilités d'ouverture jusqu'à 18h00 et dans ce cas, le délégataire prendra à sa charge la fermeture de la grille blanche du petit parking des familles en période hivernale.

2.3 Horaires d'accueil des professionnels

L'ouverture du crématorium aux professionnels par l'entrée technique est ouverte aux mêmes horaires d'ouverture qu'aux familles.

Elle sera assurée en continu

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00

Le samedi de 8h30 à 13h00

En cas de nécessité ou de contre-ordre exceptionnel, il sera possible d'accueillir les professionnels du moment où un agent de crématorium est sur place et en service, pour :

- Livraisons de fleurs,
- Remises d'urnes aux pompes funèbres,
- Ouverture à un célébrant
- Livraison de cercueil
- Livraison de PAOH et/ou d'exhumation
- Le personnel de nettoyage pourra, quant à lui exercer ses fonctions en dehors des heures d'ouverture au public.

2.4 Astreintes téléphoniques

En dehors des horaires d'ouverture il est mis en place une astreinte téléphonique. Cette permanence permet de répondre à toutes questions que ce soient de la part d'un professionnel ou d'une famille.

Cette astreinte est assurée par le personnel du crématorium, suivant les horaires suivants :

Du lundi au samedi entre 7 h 00 et 8 h 00 et de 17 h 00 à 20 h 00

En dehors de ces horaires les appels seront basculés sur une astreinte nationale centralisée afin de ne jamais laisser un appel sans réponse.

3 - Procédures d'urgence

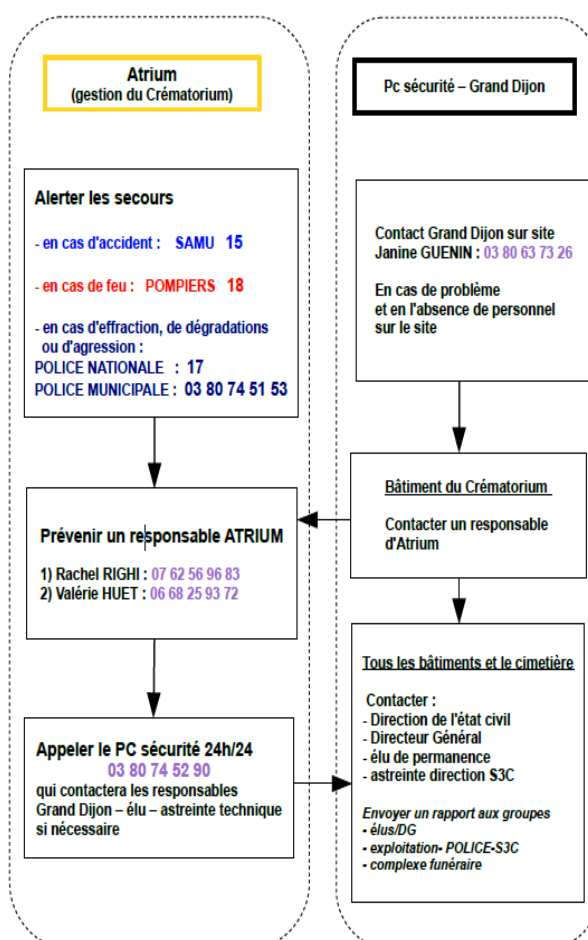
3.1 Urgences téléphoniques

Une procédure d'urgence complétée et mise à jour est nécessaire pour tout incident. Cette procédure émane de Dijon Métropole et elle est nécessaire afin que chacun puisse trouver une réponse locale **7j/7 et 24h/24**.

Vous trouverez ci-après une procédure d'urgence complétée.

Une mise à jour sera faite autant que nécessaire du côté délégant et délégataire.

	COMPLEXE FUNERAIRE DU GRAND DIJON (Hameau de Mirande)	1.9
	Direction Générale des Services Techniques Rédacteurs : I. AUBERT et Ch. CHEVALIER Approuvateur : Direction de l'Etat Civil	Grand Dijon – Pôle Ressources – Complexe funéraire Version 1 25/03/16





3.2 Urgence sanitaire

Le Groupe OGF est impliqué dans plusieurs fédérations funéraires comme la CPFM (La Confédération des Pompes Funèbres et de la Marbrerie) et le CNOF (Conseil national des opérations funéraires). Ces rencontres sont l'occasion d'échanges sur les pratiques et la réglementation du métier mais aussi la prise en charge des familles.

Ces échanges réguliers permettent à OGF de garder le meilleur niveau d'information possible concernant les pratiques à adopter dans le métier. La responsable prévention d'OGF conforte également les mesures à prendre pour un accueil des familles et des opérateurs funéraires dans les meilleures conditions possibles ainsi que pour la protection du personnel du crématorium.

L'épidémie de Covid-19

Depuis le 13 mars 2020, de nombreuses mesures ont été prises pour faire face à la crise sanitaire provoquée par l'épidémie de Covid-19.

Grâce à la force d'un Groupe, une veille juridique a été mise en place afin d'indiquer les mesures prises par le Gouvernement puis les préfetures pour endiguer l'épidémie de Covid-19. Après des annonces publiques, de nombreux textes ont été publiés au Journal Officiel depuis le 22 avril 2020. Des notes émanant des Préfets étaient parfois éditées afin d'affiner le contexte par région.

Le Groupe OGF a dû faire face à de nombreuses particularités du fait de ses métiers essentiellement dans le domaine du funéraire. Les spécificités ont particulièrement touchés :

- La prise en charge des familles ;
- La prise en charge des défunts ;
- Les cérémonials qui n'ont pas toujours pu avoir lieu, ou à quantités restreintes ;
- La protection du personnel de l'entreprise afin de gérer une continuité du service public de crémation ;
- La fermeture de nos salles annexes, par exemple la salle de retrouvailles ;
- Les affichages obligatoires ;
- La sécurité sanitaire des locaux, avec davantage d'aération et de désinfection ;
- Les gestes barrières à respecter partout ;
- L'arrivée de nouveaux équipements de protection, avec masques, gants, gel hydro alcoolique, etc.



Une newsletter interne appelée Flash-Covid, a été mise en place depuis le début de la pandémie pour informer les collaborateurs des nouvelles pratiques à mettre en place aussi bien dans les bureaux, entre collaborateurs que vis-à-vis du public.

Cette note au minima hebdomadaire, informe des dernières dispositions réglementaires à mettre en place.

Une attestation a été mise en place à destination des familles. Elle permet l'information auprès des familles sur les conditions d'accueil et le respect des règles sanitaires à tenir au crématorium. Cette attestation est remise par le personnel du crématorium aux pompes funèbres mandatées par les familles afin qu'elles en prennent connaissance avant leur venue.

Les pompes funèbres sont informées des pratiques à adopter par des communications faites par la direction des crématoriums d'OGF. A ce titre, plusieurs notes d'informations ont été envoyées depuis le début de la pandémie.

L'autorité délégente du crématorium est également informée par des communications mails et téléphoniques. Dijon Métropole est sollicité pour donner son autorisation d'étendre les horaires d'ouverture et le nombre de créneaux de crémations possibles au crématorium. Le délégant est également informé des changements de toutes conditions d'accueil des familles et des pompes funèbres.

La préfecture assure aussi un suivi de l'activité des crématoriums en temps de pandémie. En tant que déléataire engagé, nous avons tout mis en œuvre afin que les familles n'aient pas à supporter une peine supplémentaire avec des délais de crémation improbable. Malgré les délais parfois allongés par les décrets (jusqu'à 21 jours), nous avons maintenu un délai maximum décent de huit jours ouvrés. Ces délais ont pu se maintenir grâce à une implication forte du personnel, d'un service public qualitatif et quantitatif, tout en maintenant des conditions de travail sérieuses et sécuritaires. Les semaines de travail ne comprenaient jamais d'interruption les jours fériés et un travail d'équipe en deux-huit était nécessaire.

3.3 Urgence attentat

Le plan Vigipirate est porté au niveau « Risque attentat » sur l'ensemble du territoire national depuis le 5 mars 2021. Ce niveau d'alerte du dispositif de lutte contre le terrorisme atteste d'un niveau de menace élevé, mais moindre qu'à la fin 2020 où il avait été porté au niveau « Urgence Attentat »

Une affiche est positionnée à l'entrée du crématorium pour avertir de la vigilance tenue par le personnel du crématorium.

Un des logos ci-dessous peut être affiché selon la période.



Voici les Mesures de vigilance et de sécurité renforcées mise en place par le responsable du crématorium :

1. rappeler les consignes de vigilance absolue à tous les collaborateurs et face à tout comportement, colis ou véhicule suspect ;
2. vérifier le bon état de fonctionnement des dispositifs de sécurité et de sûreté active (contrôle des entrées et des sorties des sites, contrôle des livraisons et de la circulation des flux de véhicules, de marchandises ou de matériels entrant sur les sites ...) et passive (pas de stationnement dans les zones les plus poches de l'établissement type « dépose-minute » ...) ;
3. sensibiliser les agents à la nécessité d'appliquer strictement les consignes de sécurité internes mises en place (contrôles d'accès, filtrage des visiteurs et des usagers ...) et de signaler tout événement, colis ou véhicule suspect ;
4. l'obligation du port du badge, au moyen d'un porte badge visible et contrôlable, doit être mise en œuvre de manière permanente ;
5. afficher à l'entrée des équipements publics un des nouveaux logogrammes Vigipirate présenté ci-dessus.

Une communication mail est également faite à l'autorité déléguée pour informer de ces nouvelles dispositions au crématorium.



Les mesures à mettre en place tant vis-à-vis de la pandémie que des attentats maintiennent OGF dans un état d'alerte maximal. L'équipe du crématorium ainsi que les services supports d'OGF se donnent tous les moyens pour une circulation rapide des informations et la mise en place immédiate des nouvelles mesures.

La situation évoluant constamment, toutes les équipes d'OGF se tiennent prêtent à s'adapter aux prochains changements.