



---

# MÉMOIRE TECHNIQUE

## Qualité des moyens humains

### 2.4

## QUALITE DES MOYENS HUMAINS



# SOMMAIRE

## Table des matières

<b>1 - Le personnel du crématorium de Dijon Métropole .....</b>	<b>3</b>
<b>2 - Définition des postes .....</b>	<b>4</b>
2.1 L'agent de crémation .....	4
2.2 Le chef de site.....	5
2.3 Le responsable de crématorium .....	5
<b>3 - L'organigramme du personnel quotidien au crématorium.....</b>	<b>7</b>
<b>4 – La continuité de service .....</b>	<b>8</b>
4.1 Le personnel du crématorium .....	8
4.2 Le personnel et les fonctions support du Groupe OGF.....	8
4.2.1 Les interlocuteurs au quotidien de Dijon Métropole .....	8
4.2.2 Les interlocuteurs des fonctions supports du Groupe OGF .....	10
<b>5 – Qualification : formation initiale du personnel .....</b>	<b>12</b>
<b>6 - Formations principales .....</b>	<b>13</b>
6.1 Opérations techniques et administratives liées à la crémation .....	14
6.1.1 Stage A.....	14
6.1.2 Stage B.....	15
6.2 Accueil et accompagnement des familles, une présence rassurante : Stage C.....	20
<b>7 – Formation complémentaires externe : Sauveteur Secouriste du Travail .....</b>	<b>21</b>
<b>8 – Formation continue .....</b>	<b>22</b>
8.1 La place de la formation continue chez OGF .....	22
8.2 L'évaluation des besoins en formation du personnel du crématorium .....	22
<b>9 – Les tenues vestimentaires du personnel .....</b>	<b>23</b>



## 1 - Le personnel du crématorium de Dijon Métropole

Dans le cadre de la gestion et de l'exploitation du crématorium de Dijon Métropole, la configuration du personnel sur le site est la suivante :

- 1 ETC\* responsable de crématorium
- 1 ETC chef de site
- 4 ETC agents de crématorium

*\*ETC : Equivalent Temps Complet*

L'évolution du crématorium de Dijon Métropole, dans sa prestance, la superficie d ses locaux, dans son nombre de crémations constant, mais aussi dans le nombre croissant de visiteurs par an, nous a dicté le poste d'un responsable de crématorium à plein temps.

Le chef de site, reste en second poste hiérarchique sur place, historique, professionnel, il accompagnera la responsable de site dans le cœur du métier. Il suppléera à ses absences afin que le crématorium de Dijon Métropole conserve toujours un poste hiérarchique sur le site.

Ces deux postes seront confortés par 4 agents de crématorium très polyvalents afin de palier à toutes les absences qui pourraient avoir lieu.

Tout le personnel, dispose d'une formation à l'accueil des familles, au cérémonial, et à une formation technique pointue par le constructeur du four, Facultatieve Technologies.

Ces formations permettent un fonctionnement quotidien du crématorium qualitatif, dans les tâches suivantes :

- Accueil et accompagnement des familles ;
- Réalisation de cérémonies de recueillement et personnalisée;
- Accueil des entreprises de pompes funèbres mandatées par les familles ;
- Tenue des registres et contrôles administratifs ;
- Réalisation des crémations ;
- Entretien des installations techniques ;
- Prises d'ordres pour le crématorium (fiches de crémation) ;
- Tenue du planning de crémation et accueil téléphonique en dehors des heures d'ouverture du crématorium ;

- Gestion administrative de l'activité : facturation, suivi clients, paiement des factures, comptabilisation, recouvrement des taxes, gestion des tiers (vacations de police) ;
- Des dispersions au jardin du souvenir ;
- Les remises d'urnes ;
- La gestion des urnes en dépôt ;
- Le bon entretien des parties techniques ;
- La présence lors des journées exceptionnelles, Temps de mémoire, Réunions d'informations PF, etc.

## 2 - Définition des postes

### 2.1 L'agent de crémation

L'agent de crématorium est chargé du fonctionnement du crématorium et assure l'accompagnement des familles et des cérémonies sur demande.

Les compétences requises par le Groupe OGF pour cette fonction sont les suivantes :

- La maîtrise des différents rituels de chaque étape des obsèques et de la crémation pour l'accompagnement des familles, de la prise de parole, la gestuelle et de l'attitude corporelle devant une assistance ;
- La maîtrise du fonctionnement des équipements de crémation (chariot d'introduction, équipements de crémation et automatismes, pulvérisateur...) ;
- La connaissance de toutes les phases d'entretien et leur périodicité, et la réalisation des dépannages courants ;
- La connaissance de toutes les mesures de sécurité ;
- La maîtrise de la législation en matière de crémation et des procédures de gestion du Groupe OGF.

## 2.2 Le chef de site

Le chef de site du crématorium, est rattaché directement au responsable du crématorium. Il supplée à la hiérarchie de l'équipe en l'absence du responsable du crématorium. Il accompagne le responsable dans certaines organisations, décisions à mettre en place. Il veille également à la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des familles, au bon fonctionnement du crématorium dans le respect du règlement intérieur, ainsi que des règles d'hygiène et de sécurité.

Il gère toute l'activité des lieux avec l'équipe du crématorium et devra répondre à une qualité de service irréprochable avec un effectif suffisant.

Il accompagne les familles et réalise des cérémonies aussi souvent que nécessaire.

Il restera vigilant sur la gestion administrative de l'activité (facturation clients, fournisseurs...). En parallèle à ses tâches quotidiennes, il substituera à la veille de l'entretien des locaux du crématorium, des équipements de crémation, le suivi des visites de maintenance et des contrôles techniques réglementaires.

Il est chargé de la bonne exécution des différentes tâches techniques, crémations adultes, mais aussi aux crémations de pièces anatomiques d'origine humaine. Cet acte demande un soin particulier, car notre regard en tant que professionnel et notre analyse, font que tout fœtus dans une caisse de PAOH sera traité à part.

Notre objectif étant qu'un Responsable hiérarchique soit présent au quotidien au crématorium de Dijon Métropole.

## 2.3 Le responsable de crématorium

Le responsable de crématorium, rattaché directement au Directeur du secteur opérationnel, est le responsable hiérarchique de l'équipe du crématorium. Il veille à la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des familles, au bon fonctionnement du crématorium dans le respect du règlement intérieur, ainsi que des règles d'hygiène et de sécurité.

Il manage l'équipe, en valorisant les plannings du personnel, les entretiens individuels, les visites médicales et la bienveillance du travail avec humanité et humilité.

Il gère tout surcroît passager d'activité (cérémonie exceptionnelle, etc.) et pallie toute absence de personnel afin de garantir en toute circonstance un service de qualité avec un effectif suffisant.

Il accompagne les familles et réalise des cérémonies.



Il supervise la gestion administrative de l'activité (facturation clients, fournisseurs...), l'entretien des locaux du crématorium, des équipements de crémation, le suivi des visites de maintenance et des contrôles techniques réglementaires.

Il est chargé des relations avec les opérateurs funéraires et les responsables des établissements de soins de la région (crémation de pièces anatomiques d'origine humaine).

Il organise, avec l'accord et le concours de l'autorité délégante, les journées portes ouvertes au public et temps de mémoire ainsi que la présentation du crématorium aux professionnels en relation directe avec la crémation et les familles en deuil.

Il sera chargé du développement commercial des salles de retrouvailles, et ce sera sa priorité dès 2022.

Il sera suppléé par le Chef de site qui connaît parfaitement le métier.

Notre but étant qu'un Responsable hiérarchique soit présent au quotidien.

### 3 - L'organigramme du personnel quotidien au crématorium

L'équipe du crématorium de Dijon Métropole est composée de 6 personnes, dont une responsable, un chef de site et 4 agents de crématorium.

Dans la continuité de notre neutralité, un organigramme de l'équipe sur place sera affiché à l'accueil du public, avec les documents obligatoires nécessaires au bon fonctionnement du crématorium. Cet affichage permettra aux familles d'avoir un repère en cas de réclamation ou toute autre demande particulière.

#### **L'affichage obligatoire des documents administratifs :**

Il pourra être étudié un écran tactile afin que tous les visiteurs trouvent à portée de mains les documents obligatoires à l'affichage. Ces documents représentent une trentaine de pages minimum. L'écran tactile permettrait de classer ces documents plus harmonieusement et de les mettre à jours plus facilement.



## 4 – La continuité de service

La force du Groupe OGF permet de garantir la continuité du service public de trois manières :

- Un personnel de qualité bien formé pour toutes les tâches, grâce à la polyvalence,
- La synergie d'un réseau national,
- Des membres du Secteur Opérationnel (régional et local) pourront intervenir en matière d'urgence pour une gestion de crise au crématorium. L'avantage d'un Groupe national est que nous sommes capables de mobiliser très rapidement une équipe importante afin d'accueillir, dans les meilleures conditions, du personnel de remplacement.

### 4.1 Le personnel du crématorium

Le personnel du crématorium est formé à la conduite des équipements de crémation et aux manœuvres de sécurité en cas d'urgence. Nos agents entretiennent le matériel et appliquent les mesures préventives qui s'imposent, en plus de l'intervention régulière de notre prestataire mainteneur des fours et fabricant.

Compte tenu de l'activité importante du crématorium, il y a en moyenne 12 crémations par jour, et avec les 3 équipements de crémation, nous pouvons prétendre à 15 crémations quotidiennes sans modifier les horaires.

### 4.2 Le personnel et les fonctions support du Groupe OGF

#### 4.2.1 Les interlocuteurs au quotidien de Dijon Métropole

##### **Le Directeur local d'OGF également Directeur général de la filiale**

L'équipe du crématorium et son responsable seront placés sous l'autorité hiérarchique du Directeur du Secteur Opérationnel local, Samuel KENNEL.

La proximité géographique du Directeur, sera une assurance quant aux relations au quotidien avec le délégataire et une garantie de réactivité de sa hiérarchie.



## La Directrice de Projets

La Directrice de projets, Valérie HUET, est l'interlocutrice contractuelle de Dijon Métropole.

Elle s'assurera auprès des équipes du crématorium et des représentants de Dijon Métropole du bon déroulement du suivi du contrat de DSP signé pendant les cinq années.



La société dédiée ne sera pas impactée par l'affectation ni de Samuel KENNEL ni de Valérie HUET. Nous pouvons considérer qu'une partie de leur temps est intégrée dans les frais de structure du Groupe. Ils sont de vrais renforts à la bonne exécution du contrat de DSP. Jean-Antoine GOURINAL et Frédéric LAURENTY, restent aussi des correspondants stables du Groupe OGF, contacts supplémentaires pour Dijon Métropole.

## 4.2.2 Les interlocuteurs des fonctions supports du Groupe OGF

En raison de sa taille et de son histoire, le Groupe OGF dispose de services centraux composés de spécialistes capables d'assurer un soutien efficace aux équipes locales.

### **La direction des crématoriums et de l'environnement**

En raison des spécificités de l'activité de crémation, une direction nationale des crématoriums a été créée en 1998 afin de garantir un suivi attentif de chaque crématorium. Cette direction, composée de 15 personnes, est chargée des relations avec les autorités délégantes, de la rédaction des informations à leur intention (appels d'offres, rapport d'activité, propositions de mise à jour des contrats au vu de l'évolution de la réglementation, plaquettes de présentation des crématoriums, support pour les opérations de communication externe - journées portes ouvertes, Temps de Mémoire, bilan annuel de la crémation en France), et de l'encadrement global de l'activité (rédaction et mise à jour des procédures, relations avec les constructeurs d'équipements de crémation, avec les bureaux de contrôle, les Agences Régionales de Santé, etc.)

Au sein d'une branche dédiée à la gestion des crématoriums chez OGF, la Direction des Crématoriums est également en charge de l'animation nationale des responsables de crématorium. Ils sont ainsi réunis lors d'un séminaire national annuel où les missions quotidiennes et les perspectives de la profession tant techniques, informatiques que sur le service même, sont abordées et débattues. La Direction Générale du Groupe OGF dispose ainsi d'un outil pour maintenir la dynamique de progrès autour de cette profession. Ce séminaire est également l'occasion pour l'ensemble des responsables de crématorium du groupe d'échanger leurs expériences.

### **La direction juridique**

Composée notamment de spécialistes du droit funéraire et du droit des contrats, elle est chargée de garantir la parfaite légalité des opérations réalisées au crématorium. L'avis d'avocats spécialistes du droit public est par ailleurs recherché aussi souvent que nécessaire.

### **Le service formation**

Le Groupe OGF fait le choix de former tout son personnel en interne, via son centre de formation situé à Nanterre. Nous sommes connus dans le métier du funéraire à fournir des formations de hautes performances.



### **Un service comptabilité filiale**

Ce service comptable permet d'avoir accès en direct aux vérifications des commissaires aux comptes pour chacune des sociétés dédiées. Ce service suivra de près la société dédiée du crématorium de Dijon Métropole.

### **Un service ressources humaines**

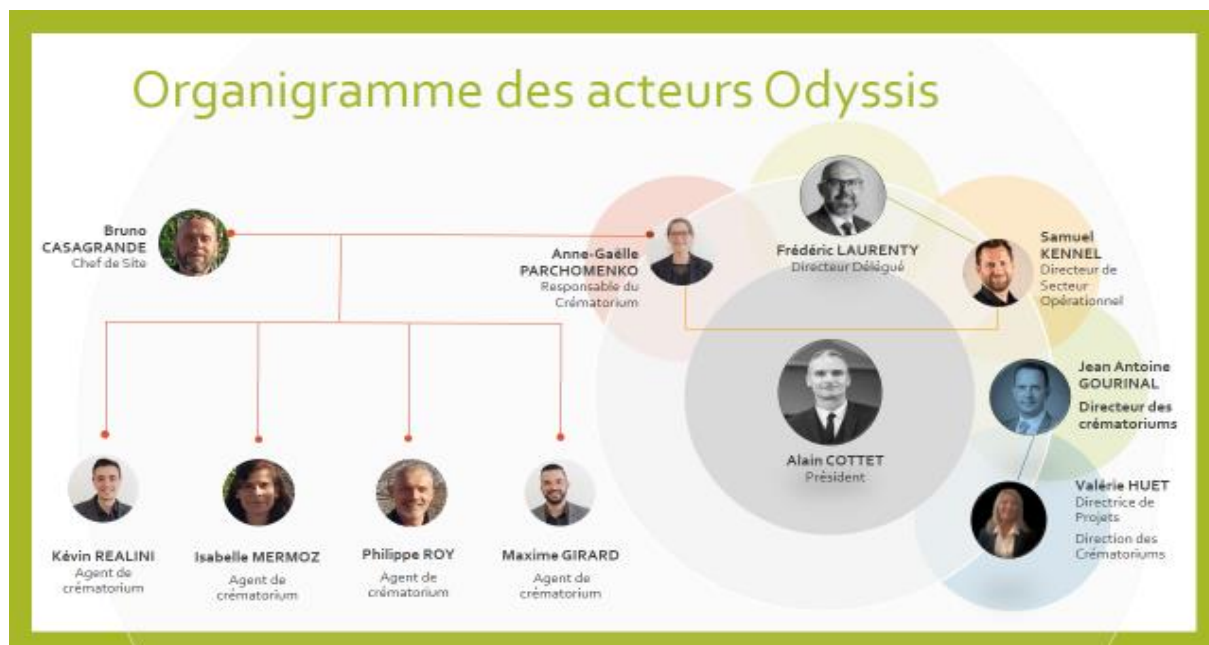
Ce service est essentiel à la vie de toute entreprise et de toute personne amenée à travailler. Ce sera avec bienveillance que les équipes seront suivies avec des entretiens individuels fréquents qui permettront de rester à l'écoute du personnel sur place.

### **Instances professionnelles nationales liées au métier**

La forte implication d'OGF dans les instances professionnelles nationales et internationales permet également d'assurer une veille réglementaire, culturelle et technologique, nécessaire à l'anticipation des changements au sein de l'environnement funéraire (CPFM, CNOF). Ainsi, les nombreux échanges noués au sein des différents pays européens permettent de mettre en lumière les différences réglementaires et d'anticiper les éventuelles harmonisations. Les pratiques funéraires étrangères peuvent également inspirer l'évolution de la crémation sur notre territoire.

Toutes ces équipes sont des vecteurs d'un fils conducteur commun, d'une qualité de service exemplaire et répondant aux attentes des familles et des professionnels du funéraire.

Le groupe OGF fait le choix de la stabilité de ses interlocuteurs pour un suivi optimal de la délégation de service public pour Dijon Métropole.



## 5 – Qualification : formation initiale du personnel

Notre société dispose d'une longue expérience de la gestion des crématoriums. OGF compte plus d'une centaine de professionnels formés à la tenue d'un crématorium et à l'accueil des familles. Fort de ce nombre et de ces années d'expérience, le Groupe a développé un plan de formation spécifique de son personnel. Celui-ci est basé sur une formation initiale théorique et pratique, dispensée à la prise de fonction de chaque intervenant. Cette formation est ensuite complétée périodiquement par la formation continue.

Une direction est spécialement dédiée chez OGF au suivi et à la réalisation de la formation du personnel notamment celui travaillant au sein des crématoriums. Il s'agit de la Direction de la Gestion Prévisionnelle des Carrières et des Compétences. Cette direction permet de contrôler et d'assurer l'ensemble des formations obligatoires pour le personnel des crématoriums (réglementation, procédure, respect du deuil des familles, accueil des familles, réalisation de cérémonie, etc.).

Ce plan de formation se décline au travers différents stages. Pour les organiser, OGF s'appuie sur des ressources de compétences internes et externes :

- OGF FORMATION, l'organisme de formation du Groupe (Déclaration d'activité n°11 75 29780 75, délivrée par la DRTEFP d'Île-de-France) ;
- Une équipe de quatre formateurs internes à temps plein spécialisés dans les métiers du funéraire ;
- La Direction des Crématoriums et de l'Environnement ;
- Des référents opérationnels ayant suivi une formation de formateur ;
- Les constructeurs d'équipements de crémation et de lignes de traitement et de filtration des fumées. Cette formation étant dispensée au sein même du crématorium ou travaille le personnel ;
- Des organismes de formation externes spécialistes de la sécurité ;
- La prise de parole en public.

Ces formations se déroulent, soit :

- Dans les locaux d'OGF (siège parisien ou en région) pour les aspects théoriques et pratiques ;
- Dans les crématoriums pour les aspects pratiques (conduite de l'équipement de crémation).

Tous les aspects, techniques, juridiques, humains de la tenue d'un crématorium sont traités au cours des différents stages.

## 6 - Formations principales

Ces formations visent à enseigner aux participants, le code de déontologie de la Confédération des Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie dont est membre le Groupe OGF et sur lequel nous nous sommes engagés à respecter scrupuleusement tous les articles. Ces articles concernent le comportement de nos salariés, le respect des familles endeuillées, le secret professionnel, la probité de nos actions et de nos engagements et le respect du libre choix des familles.

L'objectif est de transmettre à l'ensemble des salariés les valeurs qui sont le ciment du Groupe mais aussi dans la nouvelle directive du nouveau Président directeur général du groupe :

- **Le professionnalisme** en mettant nos compétences au service de l'efficacité ;
- **La bienveillance** en écoutant nos collaborateurs ;
- **La disponibilité** en agissant à l'écoute des familles ;
- **Le savoir vivre** en accompagnant les familles avec discrétion et courtoisie.

## 6.1 Opérations techniques et administratives liées à la crémation

Cette formation se fera en deux temps, Stage A puis Stage B

### 6.1.1 Stage A

#### **Formation du Personnel Agent de crématorium**

Référence C.G.C.T. : **R 2223-42**

Durée de formation obligatoire : **16 heures**

Délai de réalisation de la formation à partir de la prise de poste : **3 mois**

Formation dispensée par un référent opérationnel.

#### **Objectifs :**

À l'issue de la formation, le participant sera capable :

- D'appliquer les savoirs et savoir-faire relatifs à l'exercice de la profession ;
- S'adapter aux besoins des familles.

#### **Contenu pédagogique :**

- Présentation du Groupe OGF et l'histoire des services funéraires et d'OGF;
- Le cadre juridique et réglementaire ;
- La psychologie et la sociologie du deuil ;
- Les religions et les rites funéraires ;
- Le déroulement de l'activité ;
- Les règles d'hygiène et de sécurité ;
- La qualité au service des familles.

#### **Méthodes pédagogiques :**

- Apports théoriques, exercices pratiques, questions-réponses, questionnaire.

## 6.1.2 Stage B

Le stage B correspond à la crémation, il se décompose en deux parties distinctes.

### **La crémation : Soutien des familles et Sécurité des opérations**

#### **Public concerné :**

Tout le personnel du crématorium ayant la responsabilité de faire fonctionner les équipements d'un crématorium.

#### **Objectifs :**

Ce stage (cursus composé de plusieurs modules) permet à chaque agent **d'assurer la gestion d'un crématorium en toute sécurité et d'assurer l'accompagnement des familles**. Ainsi, les principaux objectifs sont :

- Maîtriser le fonctionnement des équipements de crémation et de traitement et de filtration des fumées (chariot d'introduction, équipement de crémation et automatismes, pulvérisateur, etc.) ;
- Connaître toutes les phases d'entretien et leur périodicité, et d'effectuer les dépannages courants ;
- Connaître toutes les mesures de sécurité ;
- Plus généralement, d'appréhender la législation en matière de crémation et d'intégrer les procédures de gestion, dans le respect de la charte de qualité du Groupe OGF.

À l'issue de ce stage, un manuel de procédures de gestion et un manuel technique sont remis à chaque participant.

**Durée complète du stage B** : 6 jours, organisés comme suit :

#### ➤ **Formation des personnels de crématorium**

- **Durée** : 1 jour ;
- **Objectif** : Cette formation, complémentaire au stage A, a pour objectif d'approfondir les connaissances au domaine de la crémation. Cette formation est animée par un formateur interne et se déroule au siège parisien d'OGF.

**Contenu pédagogique appliqué spécifiquement à la crémation :**

- Législation ;
- Psychologie et sociologie du deuil ;
- Rites funéraires ;
- Sécurité.

➤ **Utilisation des équipements de crémation :**

- **Durée** : 1 jour ;
- **Objectif** : Maîtriser le fonctionnement des équipements de crémation et de traitement et de filtration des fumées.  
Cette formation théorique et pratique est assurée par des responsables de la société Facultatieve Technologies, constructeur et mainteneur des équipements de crémation, des lignes de traitement et de filtration des fumées.

Elle se déroule au crématorium de Dijon Métropole afin que le personnel se familiarise avec les équipements techniques utilisés tous les jours.

**Contenu pédagogique :**

- Réglementation ;
- Géométrie de l'équipement de crémation ;
- Implantation des équipements ;
- Fonctionnement et régulation ;
- Calcul de combustion ;
- Caractéristiques thermiques des produits ;
- Programme de fonctionnement ;
- Détection et analyse des pannes et remèdes ;
- Remplacement de certains équipements.

**Méthodes pédagogiques :**

- Apports théoriques et exercices pratiques

➤ **Habilitation électrique (indice Basse tension – BE Manœuvre)**

- **Durée** : 2 jours ;
- **Objectif** : Sensibiliser le personnel non-électricien au danger des installations électriques et de permettre de réaliser des opérations simples en toute sécurité.  
Cette formation, dispensée par un organisme externe spécialiste de la sécurité, se déroule dans les locaux d'OGF.



### **Contenu pédagogique :**

- Notions élémentaires : l'identification et le repérage dans les installations électriques, appellation des câbles, couleurs des conducteurs, symboles dans les schémas ;
- Les dangers : les effets du courant électrique sur le corps humain, les effets des courants de court-circuit dans un tableau électrique, les mesures de protection contre les chocs électriques, protection contre les contacts directs et indirects ;
- Les différents types d'incidents sur les ouvrages électriques : dispositions à prendre en cas d'incident ou d'accident d'origine électrique ou d'incendie ;
- La publication UTE 18-530 : Habilitation délivrée par l'employeur, ouvrages électriques : description, les personnes intervenant sur les ouvrages électriques, les fonctions de l'appareillage, procédures et opérations en l'absence de tension, travaux au voisinage de la tension BT et/ou HT, les équipements de sécurité nécessaires ;
- Interventions en Basse Tension : remplacement de fusibles et de lampes ;
- Le matériel de protection individuelle et collective : les équipements de sécurité ;
- Les premiers soins à donner aux victimes.

### **Méthodes pédagogiques :**

Présentation d'échantillons d'appareillage et de matériel de sécurité, analyse de fiches d'accident : manipulations sur châssis BT, exercices pratiques.

#### ➤ **Animation d'une cérémonie simple**

- **Durée** : 1 jour ;
- **Objectif** : À l'issue de la formation, les participants devront être capables de maîtriser la prise de parole en public et créer une cérémonie au crématorium.

Cette formation, basée essentiellement sur des exercices pratiques, est animée par un formateur interne et se déroule dans une salle de cérémonie du crématorium.

#### **Contenu pédagogique :**

- Le déroulé d'une cérémonie ;
- Initiation et pratique de communication ;
- Regard, écoute, réactivité ;
- Attitude, déplacement ;
- Précision de la gestuelle ;
- Occupation et gestion de l'espace ;
- Pratique des techniques de gestion de soi (respiration, etc.) ;
- Entraînements à la lecture de textes en public ;
- Entraînement à la conduite d'une cérémonie simple.

#### **Méthodes pédagogiques :**

Apports théoriques, exercices pratiques et mises en situation.

#### ➤ **Prévention incendie**

**Durée** : 1 jour.

Cette formation, dispensée par un organisme externe spécialiste, est composée de deux modules : Équipier de première intervention (dont exercices sur feux réels) et Évacuation.

**Objectifs** : Savoir donner l'alarme ; être capable d'utiliser les moyens de première intervention pour faire face à un début d'incendie ; choisir les

produits et les moyens pour intervenir sur feu réel ; savoir diriger et encadrer l'évacuation des personnels et du public.

### **Contenu pédagogique :**

- Rôle du personnel de première intervention, notions d'alarme et d'alerte ;
- Le phénomène de la combustion et les modes de propagation du feu ;
- Le triangle du feu, les classes de feu et les agents extincteurs (notions sur les classes de feux D et F) ;
- Les extincteurs : présentation en coupe et consignes d'utilisation ;
- Les notions essentielles de prévention de l'incendie ;
- Démonstration d'efficacité des agents extincteurs ;
- Extinction par tous les participants, de feux de solides, de liquides et de gaz ;
- Techniques générales d'évacuation ;
- Modalités d'alarme, d'alerte, et d'accueil des secours extérieurs ;
- Rôles et missions des guides, des serre-files, et du coordinateur d'évacuation ;
- Reconnaissance des itinéraires et du point de rassemblement ;
- Signalisation, balisage : plans, consignes, etc.

### **Méthodes pédagogiques :**

Apports théoriques, retour d'expérience, exercices pratiques de manipulation d'extincteurs.

## 6.2 Accueil et accompagnement des familles, une présence rassurante : Stage C

Formation : diplôme de Maître de Cérémonie

Référence C.G.C.T. : article D 2223-55-2

Durée de formation obligatoire : 140 heures

Durée de formation OGF : 154 heures

Délai de réalisation de la formation à partir de la prise de poste : 12 mois.

### **Public concerné :**

Maître de cérémonie, agent et responsable de crématorium réalisant des cérémonies.

**Durée :** 22 jours.

**Objectifs :** À l'issue de la formation, le participant sera capable :

- De concevoir, ordonnancer et animer des cérémonies dans le respect de la législation ;
- D'adapter une cérémonie en fonction des attentes de la famille ;
- D'expliquer les différents types de rituels selon les cultes et croyances ;
- De diriger une équipe lors de la cérémonie.

**Contenu pédagogique :** Connaissance du métier et de l'environnement funéraire

- L'environnement et le contexte professionnel ;
- La déontologie et la qualité ;
- La psychologie et la sociologie du deuil, les pratiques et la symbolique des différents rites funéraires ;
- La législation et la réglementation funéraire ;
- Hygiène, sécurité et ergonomie ;
- L'équipement et règles de protection ;
- Gestes et postures ;
- La cérémonie ;
- Rôle et missions, prise de parole en public ;
- Ordonner et animer des cérémonies ;
- Proposer et réaliser des cérémonies personnalisées ;
- Maîtriser l'organisation des diverses cérémonies funéraires civiles ou religieuses ;
- Connaître les règles de protocole ;

- Encadrement d'équipe ;
- Préparation à l'examen de Maître de Cérémonie ;
- Épreuve écrite ;
- Épreuve orale.

**Méthodes pédagogiques et d'évaluation :**

Apports théoriques, exercices pratiques, mises en situation, évaluations orales et écrites ;

→ **Validation de l'obtention du diplôme par un jury externe.**

## 7 – Formation complémentaires externe : Sauveteur Secouriste du Travail

**Public concerné :**

Toute personne exerçant dans un établissement recevant du public.

**Durée :** 2 jours

**Durée de validité :** 24 mois à l'issue desquels un recyclage est réalisé pour proroger la validité du certificat.

**Organisme de formation :** Dans la majorité des cas, le Groupe fait appel à l'organisme de formation Croix Rouge Française.

**Objet :** À l'issue de la formation, le participant sera capable :

- D'exécuter correctement les gestes de premiers secours ;
- D'alerter les secours d'urgence ;
- D'empêcher l'aggravation de l'état de la victime et préserver son intégrité physique ;
- D'appréhender les concepts de danger ;
- D'appliquer les principes de base de la prévention.

**Contenu pédagogique :**

- Le sauvetage-secourisme du travail ;
- Rechercher les dangers persistants pour protéger : reconnaître les dangers persistants, supprimer ou isoler le danger ;
- De « protéger » à « prévenir » ;
- Examiner la victime et faire alerter : examiner la victime avant et pour la mise en œuvre de l'action choisie en vue du résultat à obtenir, de faire

alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise ;

- De « faire alerter » à « informer » : rendre compte des dangers identifiés et des actions mises en œuvre ;
- Secourir : effectuer l'action appropriée à l'état de la (des) victime (s) ;
- Situations inhérentes aux risques spécifiques.

## 8 – Formation continue

### 8.1 La place de la formation continue chez OGF

Outre la formation initiale du personnel, la formation continue tient une place importante dans le groupe OGF.

Un module spécifique est disponible pour les collaborateurs qui exercent au sein d'un crématorium. Ce module fait l'objet d'une évolution annuelle de son contenu afin de prendre en compte les dernières transformations de la profession, notamment suite à la mise en place des lignes de filtration.

### 8.2 L'évaluation des besoins en formation du personnel du crématorium

L'Entretien Professionnel est un moment d'échange privilégié entre un supérieur hiérarchique et son collaborateur.

Ces entretiens sont l'occasion, chaque année, de faire le bilan formel des activités accomplies, des résultats obtenus, des relations de travail et de fixer les souhaits de chacun (évolution, mobilité géographique, besoin en formation, aménagement du poste, responsabilisation, objectifs, rôle attendu de la hiérarchie...).

Dans ce cadre, le personnel d'encadrement recevra tous les ans chaque collaborateur du crématorium et une analyse précise des compétences et besoins de formation est faite.

Une formation d'évacuation des locaux pourra être mise en place dès la réception des travaux. Un point de rassemblement pourra être installé sur les plans d'évacuations des lieux.

## 9 – Les tenues vestimentaires du personnel

Le personnel dédié est fortement investi dans ses missions auprès des familles, identifiable par une tenue distincte de celle des opérateurs funéraires.

Le Groupe OGF attache une grande importance à la tenue vestimentaire car au-delà de l'image d'OGF, pour les familles en deuil, et pour toute l'assistance, le personnel du crématorium représente Dijon Métropole.

### Tenue Femme - été



Chemisier bleu à manches courtes, foulard  
 Jupe tissu été gris moyen, ceinture noire  
 Veste tissu été gris moyen  
 Imperméable noir  
 Chaussures fermées noires  
 (3 hauteurs de talons disponibles : 3,5 cm, 4,5 cm, 6 cm)  
 Collants unis, de couleur chair ou noire et sans motif



Chemisier bleu à manches courtes, foulard  
 Pantalon tissu été gris moyen, ceinture noire  
 Veste tissu été gris moyen  
 Imperméable noir  
 Chaussures fermées noires  
 (3 hauteurs de talons disponibles : 3,5 cm, 4,5 cm, 6 cm)

## Tenue Femme – Hiver :



Chemisier bleu à manches longues, foulard  
(Il est possible de rabattre les poignets  
mousquetaires du chemisier sur la veste)  
Jupe tissu hiver gris moyen,  
ceinture noire  
Veste tissu hiver gris moyen  
Manteau noir  
Chaussures fermées noires  
(3 hauteurs de talons disponibles :  
3,5 cm, 4,5 cm, 6 cm)  
Collants unis, de couleur chair ou noire  
et sans motif  
Gants de cuir noirs  
Parapluie noir



Chemisier bleu à manches longues, foulard  
(Il est possible de rabattre les poignets  
mousquetaires du chemisier sur la veste)  
Pantalon tissu hiver gris moyen,  
ceinture noire  
Veste tissu été gris moyen  
Manteau noir  
Chaussures fermées noires  
(3 hauteurs de talons disponibles :  
3,5 cm, 4,5 cm, 6 cm)  
Gants de cuir noirs  
Parapluie



## Tenue Homme- été/hiver :



Chemisette bleue, cravate unie grise  
 Pantalon tissu été gris moyen,  
 ceinture noire  
 Veste tissu été gris moyen  
 Imperméable noir ou parka noire  
 Chaussures noires  
 Chaussettes noires



Chemise bleue, cravate unie grise  
 Pantalon tissu hiver gris moyen,  
 ceinture noire  
 Veste tissu hiver gris moyen  
 Manteau noir ou parka noire  
 Chaussures noires  
 Chaussettes noires  
 Gants de cuir noirs  
 Parapluie noir