



Groupe Berthelot

CRÉATION D'UN CRÉMATORIUM ET D'UN SITE CINÉRAIRE CONTIGU SUR LA COMMUNE DES ANDELYS

DEMANDE D'EXAMEN AU CAS PAR CAS

Mémoire organisationnel

L'organisateur de vos obsèques, pour une cérémonie réussie

SOMMAIRE

1- L'organisation

2- L'accueil des familles

3- L'accueil des intervenants

4- Les prestations

5- L'entretien et la maintenance des installations

6- La garantie d'un service public

7- La Relation avec la collectivité

8- Un service de qualité

9- La prise en compte de l'environnement

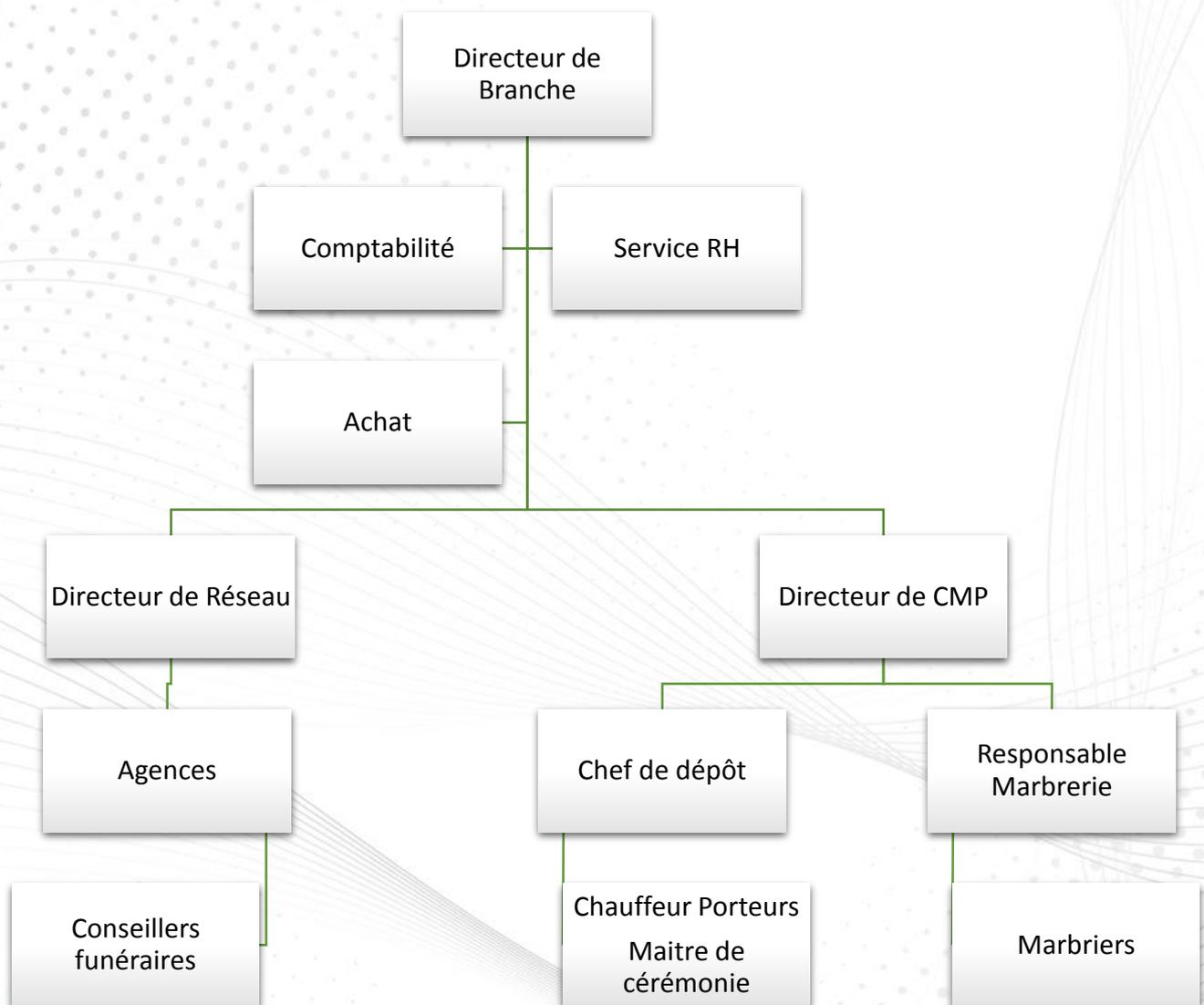
10- La Sécurité



L'organisation générale de Berthelot

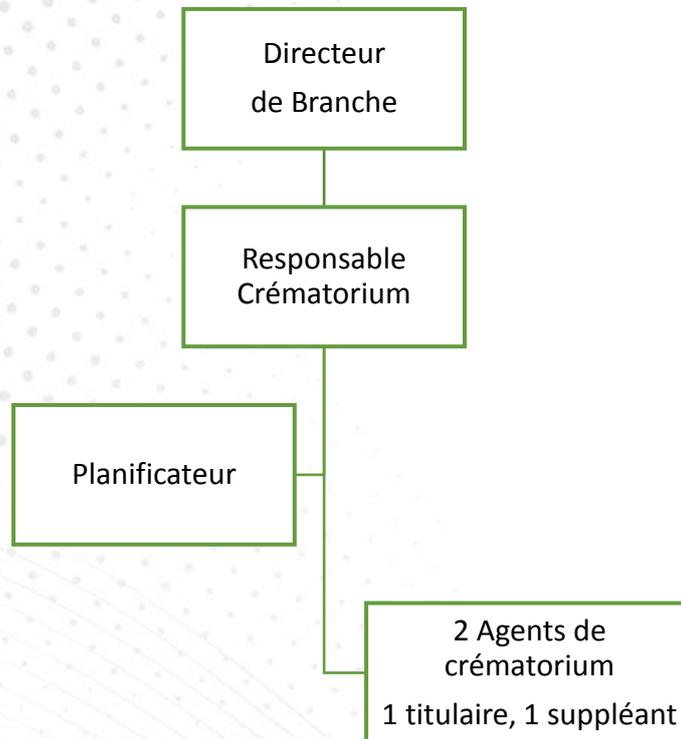
Le Groupe Berthelot emploie aujourd'hui **110 personnes** réparties en 3 catégories de personnel :

- **Le personnel du siège** qui regroupe la direction de branche, la comptabilité, les achats et la gestion des ressources humaines
- **Le personnel du réseau commercial**
- **Le personnel des CMP (Centre de Moyens Partagés)** qui regroupent les moyens des activités métiers : Porteurs et Marbriers



Une organisation opérationnelle dédiée

Pour répondre aux besoins de la gestion du crématorium de la ville des Andelys, le Groupe Berthelot prévoit de mettre en place l'organisation opérationnelle suivante :



Pour pouvoir assurer l'ensemble des crémations 5 jours sur 7 durant toute l'année, la gestion et le fonctionnement du crématorium des Andelys s'effectuera sous la responsabilité :

- d'un Responsable crématorium
- de 2 agents de crématorium – Maître de cérémonie : En tant qu'opérateur funéraire, nous savons l'importance pour les familles et pour les opérateurs de pompes funèbres qu'elles ont choisis, d'une cérémonie réussie. Aussi, nos opérateurs de crématorium disposeront tous d'une expérience significative et d'une formation en tant que Maître de cérémonie. Il seront ainsi choisis parmi nos équipes actuellement en place au sein de l'entreprise et disposeront de la double compétence : Opérateurs de crématorium et Maître de cérémonie.



Responsable crématorium

Le responsable crématorium a pour rôle de :

- Encadrer l'équipe du crématorium
- Piloter, coordonner et contrôler le personnel et l'activité du crématorium ;
- Organiser et superviser l'activité, à savoir les cérémonies (suivies ou non de crémations), la gestion administrative et technique de la destination des cendres, la gestion des équipements (fours, installations de filtration, produits d'entretien, consommable, etc.)
- Contrôler l'activité des intervenants externes
- Etre garant du respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Assurer la Gestion financière de l'établissement
- Coordonner le suivi financier et juridique des opérations relatives à l'activité du site (établissement des devis, factures, établissement de tous les certificats destinés aux familles et autres interlocuteurs, relance des impayés, etc.)
- Etablir le compte-rendu d'activité annuel en lien avec le Service Contrôle de Gestion du Groupe
- Gérer, en lien avec les services concernés, les différents problèmes techniques relatifs au parc cinéraire, aux installations de crémation, locaux et autres éléments de l'installation
- Lorsque la famille du défunt ou son mandataire le demande, organiser la cérémonie dans le cas où l'opérateur funéraire extérieur choisi par la famille ne disposerait pas de son propre Maître de cérémonie, et ce en lien avec nos opérateurs de crémation.



Agent de crématorium – Maître de cérémonie

Démarches administratives et gestion du site

- Vérifier la légalité des documents administratifs d'autorisation de crémation
- Appliquer la réglementation et les procédures en vigueur
- Délivrer les attestations réglementaires
- Gérer et entretenir les stocks des produits et les matériels professionnels
- Contrôler la conformité des dossiers de crémation
- gérer le planning (prise de rendez-vous, appels téléphoniques)
- Vendre les prestations (cérémonie, crémation et ou dispersion des cendres dans le jardin des souvenirs)

Cérémonial

- Procéder à la mise en place et informer la famille et l'entourage du défunt sur le déroulement de la cérémonie.
- Réaliser la cérémonie
- Adapter son comportement à diverses situations et savoir réagir à l'événement avec calme et maîtrise de soi
- Procéder à l'inhumation de l'urne dans le jardin des souvenirs ou dispersion des cendres au crématorium
- Remettre en ordre et nettoyage des locaux après les interventions

Crémation

- Accueillir les opérateurs funéraires
- Respecter strictement le planning des crémations
- Mettre en œuvre et contrôler l'opération de crémation
- Traiter les cendres, préparer l'urne cinéraire
- Remettre les urnes

Maintenance des installations techniques

- Effectuer des opérations de petite maintenance et de nettoyage des installations techniques
- Surveiller le contrôle des rejets (gaz, filtration, etc.) et intervenir en cas de dysfonctionnement

Veille relative à la sécurité des installations

- Sécuriser l'opération de crémation et contrôler le bon état des installations
- Détecter une anomalie de fonctionnement
- Assurer l'arrêt ou la mise en sécurité de l'installation
- Enclencher une intervention technique
- Rédiger un rapport d'incident



Planificateur

Les missions du planificateur sont les suivantes :

- Gérer le planning (prise de rendez-vous, appels téléphoniques)
- Planifier les prestations annexes (cérémonie, crémation et ou dispersion des cendres dans le jardin des souvenirs)
- Garantir la disponibilité des moyens mis en œuvre par le Groupe pour assurer la permanence du service et la satisfaction des besoins des familles.
- Communiquer les tarifs et la liste des documents légaux obligatoires
- Confirmer l'horaire de crémation

Notre planificateur a déjà une forte expérience dans la planification puisqu'il planifie chaque année 3200 cérémonies d'obsèques dont plus de 1000 crémations.



Le groupe Berthelot prévoit que l'ensemble du personnel dédié au crématorium dispose obligatoirement les formations suivantes :

Formation Maître de cérémonie

L'ensemble des intervenants sur le crématorium ont leur diplôme de Maître de cérémonie, obtenu après une formation obligatoire de **70 heures** théoriques et 70 heures pratiques.

Le contenu de la formation porte sur :

- La législation et la réglementation funéraire
- La Psychologie et sociologie du deuil
- Les pratiques et rites funéraires
- La conception et l'animation d'une cérémonie
- L'encadrement d'une équipe
- L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie

Formation à la conduite de four

L'ensemble des intervenants sont formés à la conduite de four.

Cette formation est dispensée par le fabricant de four, et se déroulera en 2 temps :

- **2 jours de formation théorique**
- **3 jours de formation pratique** avec conduite, essais de pannes et tests

Une attestation de formation sera délivrée nominativement aux intervenants.

Cette formation garantit à notre personnel affecté par nos soins à la conduite de l'ouvrage, une parfaite maîtrise opératoire.



Formation et sensibilisation à la sécurité

Dans le cadre de notre politique « zéro accident », notre personnel est formé et sensibilisé mensuellement à la sécurité. Dans le cadre de ce marché, notre personnel recevra également les formations suivantes :

- Formation gestes et postures
- Formation à la sécurité incendie / Sauveteur Secouriste du Travail
- Information sur les risques des agents biologiques
- Formation à la manipulation de produits chimiques



Horaires d'ouverture

Parce que nous savons que les souhaits des familles se portent essentiellement sur la réalisation de cérémonie en fin de semaine, nous avons décidé de proposer aux familles de pouvoir les accueillir du Lundi au Vendredi.



Cette disposition offre également une **grande souplesse** aux opérateurs funéraires qui bénéficient d'un équipement publique particulièrement **disponible** ce qui leur garantira des délais courts.

L'accueil des familles s'effectue durant les horaires d'ouverture du crématorium :

Horaires		
	Matin	Après-midi
Du Lundi au Vendredi	8h30 – 12h30	13h30-17h30

L'établissement sera fermé si aucune crémation n'est programmée.

Nombre de crémations journalières

A la mise en service du crématorium, nous prévoyons la réalisation de 4 crémations par jour aux horaires suivants :

Du Lundi au Vendredi : 9h00 – 11h00 – 14h00 – 16h00

En accord avec la collectivité, le nombre de crémations évoluera en fonction de la montée en puissance du crématorium.

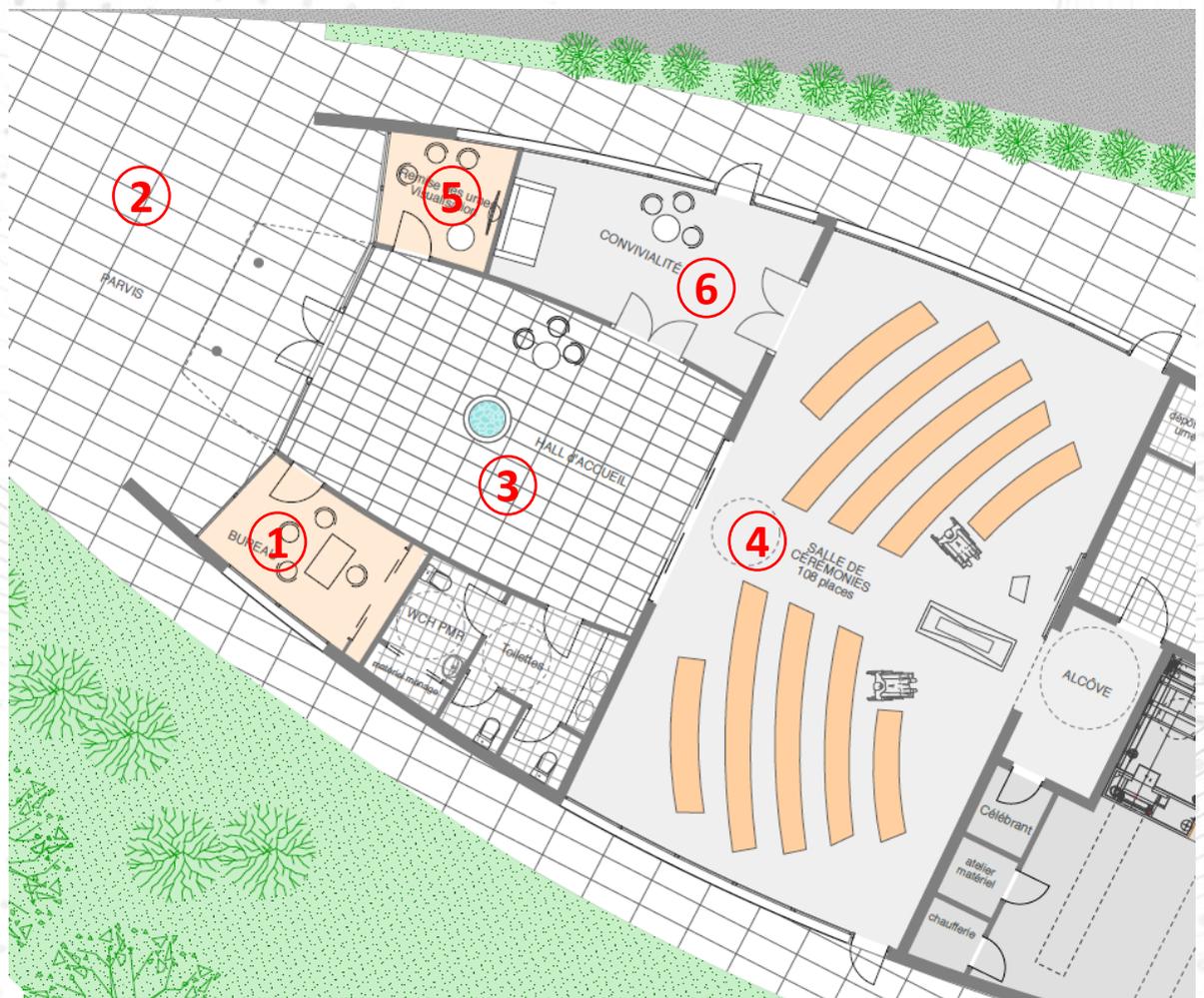


Accueillir des familles

L'accueil des familles s'effectue par le maître de cérémonie du crématorium.

L'accueil s'effectue selon plusieurs étapes :

1. Préparation de la cérémonie (en amont)
2. Arrivée de la famille
3. Prise en charge par le personnel
4. Réalisation de la cérémonie
5. Remise de l'urne
6. Réunion dans l'intimité de la famille
7. Dispersion des cendres au jardin du souvenir



La préparation de la cérémonie

En amont de la date de crémation, le Maître de cérémonie du Crématorium prend contact avec la famille pour préparer l'hommage.

L'objectif est de définir et expliquer le déroulement de la cérémonie et du cérémonial de la crémation en fonction des rites et des croyances du défunt et de la famille.

A cette occasion, il est défini les textes et musiques qui seront utilisés durant la cérémonie, ainsi que tous les éléments de personnalisation souhaités par la famille (Protocole, discours éventuels, mise en place des fleurs, photos du défunt, diaporama etc).

Cette préparation peut s'effectuer soit par téléphone, soit directement au crématorium dans le salon de préparation prévu à cet effet.

Les éléments échangés entre le Maître de Cérémonie du Crématorium et la famille pourront également se communiquer par voie électronique.

La préparation de la cérémonie s'effectue uniquement du Lundi au Vendredi,

A l'issue de cette préparation, le Maître de cérémonie remettra un **livret d'information relatif aux obsèques ainsi qu'une fiche récapitulative précisant les horaires de la crémation.**



L'arrivée au crématorium

Pour faciliter l'accessibilité des familles au crématorium, notre projet prévoit la création :

- D'un **parking de 18 places dont 2 places pour les personnes à mobilités réduites situées à l'entrée du crématorium,**

Enfin, pour faciliter la localisation du crématorium, il est prévu la **mise en place d'un panneau de signalisation** au niveau de la voirie en accord avec la commune.



L'accueil des familles

A l'entrée dans le crématorium, la famille est accueillie par le **Maître de Cérémonie** et est invitée à patienter dans le hall d'accueil et de profiter de l'espace confort en attendant la mise en place du cercueil dans la salle de cérémonie, ainsi que les fleurs et éléments de personnalisation (musique, diaporama, portraits etc...).

L'urne sera également placée sur un socle de présentation pour permettre à la famille de se préparer psychologiquement à la remise des cendres.

Le Maître de Cérémonie se présentera auprès des membres de la famille ayant organisé les funérailles et veillera à ce qu'il ne manque personne. Il fera un dernier point avec la famille sur la cérémonie organisée en amont et s'adaptera aux éventuels changements souhaités par la famille.

Il veillera enfin à rassembler cette dernière pour préparer l'entrée en salle et organiser la procession.

Une attention toute particulière sera également prévu pour proposer une **expérience olfactive à nos clients**



Nous offrons également aux opérateurs funéraires et aux famille la possibilité de déposer le cercueil la veille de la crémation.

A cette occasion et si la famille est présente, le cercueil pourra être présenté dans la salle de cérémonie pour un petit moment de recueillement avant l'hommage qui se déroulera le lendemain.



La cérémonie

La famille est invitée à entrer dans la salle de cérémonie pour assister à l'hommage du défunt. Notre offre permet de pouvoir s'adapter à toutes les situations et proposer une flexibilité aux familles.

En effet, en cas de forte affluence, le **hall d'accueil pourra être également utilisé pour accueillir les personnes. Pour cela, il sera équipé d'écrans permettant de retransmettre la cérémonie.**

Sur un fond musical, choisi par la famille, signalant le début de la cérémonie, la famille et l'assistance sont invitées dans la salle de cérémonie et placées selon le protocole,

La Maître de cérémonie prendra ensuite la parole au pupitre pour commencer la cérémonie d'hommage qui a été préparé avec la famille avec à minima :

- discours d'accueil et de présentation du défunt
- passage musical
- Prise de parole de la famille et/ou ami ou lecture d'un texte
- Invitation à se déplacer, par ordre défini, jusqu'au cercueil pour un dernier geste d'hommage (bénédiction, dépôt d'une fleur ou de pétales)
- Départ du cercueil avec symbolique et musique adaptée
- Conclusion de la cérémonie avec invitation à signer les registres.



Le maître de cérémonie proposera à la proche famille de visionner la mise à la flamme dans la salle dédiée sauf dans le cas des crémations différées.

A la demande de la famille, la cérémonie pourra être retransmise par Webcam sur un site dédié et sécurisé afin de permettre un recueillement à distance pour ceux qui ne pourrait pas se déplacer



La remise de l'urne

Au moment décidé en accord avec l'opérateur concerné, la famille sera invitée à se rendre dans la salle de remise des urnes.

Le Maître de Cérémonie procédera à un dernier instant de recueillement avant la remise physique de l'urne.

Il procédera à cette occasion à la remise du certificat de crémation et aux documents expliquant les dispositions légales de dispersion ou d'inhumation des cendres.

Si la famille a choisi la récupération des cendres via son opérateur funéraire, les cendres seront remises à ce dernier contre décharge écrite avec l'ensemble des documents réglementaires.



Pour faciliter le déroulement des obsèques et accéder à une demande fréquente des familles et des opérateurs funéraires, nous garantissons une remise de l'urne le jour même de la crémation à l'exception de la dernière cérémonie de la journée pour laquelle l'urne sera remise le lendemain.

L'après cérémonie : la salle de convivialité

Si la famille opte pour la récupération immédiate de l'urne à l'issue de la crémation, soit pour une dispersion au Jardin du Souvenir, soit pour un dépôt dans le columbarium, soit pour un départ pour une autre commune, elle sera invitée, si elle le souhaite, à patienter dans la salle de convivialité du crématorium.

Cette dernière sera équipée de distributeurs de boissons chaudes et froides.

Des fauteuils confortables et des tables seront à leur disposition pour se restaurer.



Accueil des opérateurs funéraires : Souplesse et Service

Nous proposons d'apporter aux opérateurs funéraires une **grande souplesse** dans l'organisation des cérémonies, à savoir :

- Un accueil téléphonique disponible 6 jours sur 7 durant les horaires d'ouverture du crématorium pour effectuer les réservations
- Assurer par notre Maître de cérémonie l'hommage du défunt s'il le souhaite
- Accueillir de manière anticipé le cercueil avant l'heure de la crémation et ce jusqu'à la veille de sa programmation
- Remettre l'urne directement à la suite de la crémation à l'exception de la dernière crémation de la journée
- Une salle du personnel est mis à disposition de l'opérateur pour qu'il puisse attendre s'il le souhaite en attendant la fin de la crémation

Les opérateurs funéraires accèdent au crématorium par la zone technique,

Ils ont à leur disposition un parking privé clôturé où ils peuvent garer discrètement leur véhicule et sortir le cercueil à l'abri des regards.

Accueil des célébrants

Nous avons prévu une pièce spécialement dédiée pour accueillir les célébrants.

Cette pièce leur permet ainsi de se préparer avant la cérémonie.



La crémation

Pour toute crémation, l'opérateur dûment mandaté présentera le dossier ainsi constitué :

- L'original de la demande de crémation signée par la personne ayant qualité de pourvoir aux funérailles
- L'attestation d'homologation du cercueil
- L'autorisation de crémation délivrée par le Maire de la commune du lieu de décès ou de mise en bière et la mairie des Andelys quand le corps vient de l'étranger.
- La copie du certificat médical attestant qu'il n'y a pas d'obstacle médico-légal et que le défunt n'était pas porteur d'une prothèse fonctionnant avec une pile
- La copie de l'acte de décès
- La copie de la déclaration préalable de transport de corps après mise en bière, faite par l'opérateur funéraire, lorsque la mise en bière est effectuée en dehors de la commune des Andelys.
- Si un problème médico-légal existe, l'autorisation du parquet levant l'obstacle doit être jointe. Si la personne décédée était porteuse d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile, l'attestation du médecin ou du thanatopracteur ayant procédé au retrait doit être jointe.

Les crémations devront être confirmés par écrit 48 heures avant la crémation par l'opérateur funéraires mandaté par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles.



Crémation avec hommage

La prestation avec hommage prévoit :

- Un entretien préparatoire avec notre maître de cérémonie pour définir l'organisation de l'hommage,
- L'accueil des familles et la réception du cercueil,
- La mise à disposition d'une salle de cérémonie pour une durée d'une demi-heure maximum équipée d'installations sonores et de vidéos,
- La présence de notre maître de cérémonie pour la réalisation de la cérémonie si l'opérateur funéraire ne l'effectue pas,
- La réalisation de la cérémonie,
 - discours d'accueil et de présentation du défunt
 - passage musical
 - Prise de parole de la famille et/ou ami ou lecture d'un texte
 - Invitation à se déplacer, par ordre défini, jusqu'au cercueil pour un dernier geste d'hommage (bénédiction, dépôt d'une fleur ou de pétales)
 - Départ du cercueil avec symbolique et musique adaptée
 - Conclusion de la cérémonie avec invitation à signer les registres.
- La possibilité de visualiser la mise à la flamme,
- La crémation,
- La remise de l'urne avec la fourniture le cas échéant d'une urne,
- Une information sur la destination des cendres.



Hommage personnalisé

Une famille peut demander à avoir un hommage personnalisé. Cet hommage se caractérise par :

- La préparation de la cérémonie avec notre maître de cérémonie au crématorium. A l'issue de cette préparation, le Maître de cérémonie remettra un **livret de cérémonie à destination de l'assistance ainsi qu'une fiche récapitulative précisant les horaires de la crémation**
- La réalisation de la cérémonie uniquement par notre maître de cérémonie,
- La possibilité pour la famille de diffuser des photos, vidéos du défunt et des musiques choisies par elle durant l'hommage.

Cas spécifiques

La crémation d'un sapeur-pompier de la ville des Andelys mort en service est effectuée gratuitement au vu d'une attestation délivrée par la commune.

La crémation d'un enfant de moins de 1 an est effectuée gratuitement.



La crémation suite à exhumation

Les cercueils et les reliquaires contenant les corps exhumés ou les ossements devront être présentés en parfait état de propreté et de conservation, sinon ils seront refusés et ce sans restriction de provenance,

Ils devront être accompagnés de documents administratifs officiels attestant de l'identité des défunts, et à l'issue de la crémation, un agent du crématorium procèdera à la dispersion des cendres au « jardin du souvenir ». Ces opérations seront consignées sur le registre du crématorium.

Dans le cas où les exhumations proviendraient d'une autre commune que Les Andelys, les cendres provenant des restes mortels exhumés ou d'un ossuaire seront remises aux communes concernées.

Si la crémation d'un corps exhumé devait s'accompagner d'une cérémonie, alors le tarif applicable serait celui d'une crémation classique d'un adulte.



L'incinération de pièces anatomiques

Nous pouvons assurer l'élimination des pièces anatomiques d'origine humaine dans les conditions prévues aux articles R.1335-9 à R.1335-11 du Code de la Santé Publique et à l'arrêté du 7 septembre 1999 relatif au contrôle des filières d'élimination des déchets d'activité de soins à risques infectieux et assimilés et des pièces anatomiques.

Les jours et heures des crémations sera défini selon les disponibilités du service et en dehors de la présence de famille.

Tous les containers reçus devront être accompagnés d'un bordereau établi par l'établissement de soins.

Suite à la crémation, nous retournerons le bordereau complété à l'établissement de soins.

Les cendres issues de la crémation des pièces anatomiques d'origine humaine seront dispersées au jardin du souvenir en accord avec la commune des Andelys.



La mise à disposition des différents équipements en dehors des crémations

Nous mettons à disposition les salles de cérémonie en dehors des crémations :

- à la demande des opérateurs funéraires ou des familles pour la réalisation d'une cérémonie pour rendre hommage à un défunt, en amont d'une inhumation dans le cimetière par exemple,
- À la demande de personnes souhaitant réaliser des réunions sur le thème de la mort et du deuil,
- A la demande de la collectivité.

Néanmoins, les crémations restent prioritaires vis-à-vis de cette mise à disposition.



Le site cinéraire

L'espace cinéraire a été créé pour permettre aux familles de disposer d'un environnement et d'aménagements spécialement destinés à recevoir les cendres de leurs défunts pour la dispersion ou la protection des urnes, et à y exprimer leur mémoire dans le cadre de leurs sensibilités propres.

Nous prévoyons ainsi la mise à disposition :

- d'un jardin du souvenir
- de columbarium
- d'un espace pour la construction de caverne



Le jardin du souvenir

Lorsque la famille a opté pour la dispersion au Jardin du Souvenir, le Maître de cérémonie du Crématorium invitera l'assistance à rejoindre en procession le site dédié.

Après le rassemblement de cette dernière autour du lieu de dispersion, le Maître de Cérémonie procédera à un dernier hommage au défunt spécifique à cette opération.

Les cendres seront ensuite dispersées délicatement à l'aide d'un « dispersoir » permettant un débit lent et respectueux.

Il prendra ensuite congé de cette dernière lui laissant le temps nécessaire de se recueillir dans la limite des horaires du cimetière et restera à sa disposition pour toute demande supplémentaire éventuelle.



La gestion patrimoniale

La gestion patrimoniale du groupe Berthelot est basée sur la connaissance du patrimoine associée à une planification rigoureuse des entretiens, et ce afin de garantir à la collectivité que la valeur de son patrimoine sera préservée durant toute la durée du contrat.

Aussi, nous axons notre démarche sur un entretien préventif qui vise à optimiser le remplacement des équipements :

- Anticipation de la dégradation par une analyse fine des observations lors des vérifications journalières des équipements
- Mise en place d'un programme d'interventions préventives
- Programmation des interventions curatives dans les délais les plus courts

Les interventions sont programmées rapidement avant que la dégradation constatée n'induisse d'autres dégradations irréversibles sur l'équipement

L'entretien au quotidien

Pour garantir un accueil de qualité, nous assurerons un entretien des installations selon le programme suivant :

Type d'entretien	Fréquence
Nettoyage des sols	2 fois par semaine
Nettoyage des vitres	1 fois par mois
Entretien des espaces verts	4 fois par an



Maintenance et renouvellement des installations

Les opérations de surveillance, entretien, maintenance et renouvellement à notre charge et incluses dans notre prestation sont définies ci-après et dans le plan de maintenance joint en annexe :

Equipement	Type de prestation
Génie civil et bâtiment	Réparation localisées de fissures, d'étanchéité, d'enduit
	Entretien Peinture extérieure
	Renouvellement Peinture intérieure
	Renouvellement des équipements sanitaires
	Entretien et renouvellement des équipements électriques
	Entretien et renouvellement des menuiseries intérieures
	Réparation localisée de la toiture
Mobiliers	Renouvellement
Equipements de visualisation	Renouvellement
Four et filtration	Entretien
	Changement de la sole
	Changement de la sole et du mur central
	Rebriquetage du four
	Réfection partielle de la fumisterie
	Renouvellement des éléments filtrants
	Entretien et Renouvellement des équipements électromécaniques
Voirie	Réfection partielle
Portail	Entretien et renouvellement du portail



Contrôle des installations

.Notre offre prévoit la réalisation de l'ensemble des contrôles suivants :

Type de contrôle	Fréquence
Visite de contrôle du bon état des installations	Quotidien
Contrôle réglementaire du crématorium	A la mise en service puis tous les 2 ans
Contrôle des rejets atmosphériques par un organisme accrédité COFRAC	Tous les 2 ans
Contrôle électrique	Tous les ans
Contrôle des extincteurs	Tous les ans
Contrôle des groupes frigorifiques (frigos, climatisation)	Tous les ans

Bilan annuel des opérations d'entretien et de réparation

Nous tiendrons à jour un journal de bord contenant les principales opérations d'entretien et de grosses réparations réalisées durant l'année. Ce bilan sera communiqué avec le Compte Rendu Technique Annuel



Gestion des situations anormales

En cas d'arrêt du four suite à une casse ou un dysfonctionnement, la société Berthelot a prévu un contrat de prestation de service et d'intervention avec le constructeur du four pour limiter le temps d'arrêt. Ce contrat prévoit ainsi une **intervention sous 12 heures**.

Néanmoins, **en cas de panne prolongé**,

- si la remise en état des installations est possible sous 24 heures alors nous conserverons les corps avant la crémation. Cette dernière sera réalisée sous 24 heures après la remise en service de l'installation et ce en accord avec les familles.
- Si la remise en état nécessite plus de 48 heures de remise en service, alors la société Berthelot s'organisera pour trouver une solution alternative auprès des crématoriums voisins pour la réalisation des crémations planifiées et prendra à sa charge la différence de tarification si besoin pour qu'il n'y ait aucun impact financier pour les familles. A ce titre, nous mettrons en place un **contrat de réciprocité** avec un autre crématorium.



Continuité de service

Du fait, que nous prévoyons d'organiser notre service autour de 3 personnes formées à l'ensemble des besoins du métier, nous sommes ainsi dans la possibilité de garantir

**une continuité de service à l'ensemble des familles
avec un haut niveau de qualité de service.**

Cette polyvalence nous permettra de garantir un fonctionnement en permanence durant les horaires d'ouverture du crématorium, et ce 5 jours sur 7.



Equité du service

Nous nous engageons à mettre à disposition de tous l'accessibilité des installations quelque soit l'expression de leur opinions religieuses ou philosophiques.

L'accès au crématorium sera garanti à l'ensemble des entreprises funéraires habilitées,



Le Compte Rendu technique et financier

Chaque année, **avant le 1^{er} juin**, nous établirons un rapport détaillé contenant toutes les interventions réalisées au cours de l'exercice précédent.

Ce rapport servira, non seulement à connaître l'historique des interventions, mais également à calculer les indicateurs d'activité au vu de l'élaboration du rapport annuel sur la qualité du service et à communiquer les données comptable du contrat.

Le groupe Berthelot remettra l'ensemble des éléments permettant à la collectivité d'offrir sur son profil d'acheteur et au plus tard le 1^{er} octobre 2018, un accès libre, direct et complet aux données essentielles du contrat de concession, notamment aux données suivantes :

1° Avant le début d'exécution du contrat de concession, le numéro d'identification unique attribué au contrat et les données relatives à son attribution :

- a) L'identification de l'autorité concédante ;
- b) La nature et l'objet du contrat ;
- c) La procédure de passation suivie ;
- d) Le lieu principal d'exécution des services ou travaux faisant l'objet du contrat ;
- e) La durée du contrat ;
- f) La valeur globale et les principales conditions financières du contrat ;
- g) L'identification du concessionnaire ;
- h) La date de signature du contrat ;

2° Chaque année, les données relatives à l'exécution du contrat de concession :

- a) Les dépenses d'investissement réalisées par le concessionnaire ;
- b) Les principaux tarifs à la charge des usagers et leur évolution par rapport à l'année précédente ;

3° Les données relatives à chaque modification apportée au contrat de concession :

- a) L'objet de la modification ;
- b) Les incidences de la modification sur la durée ou la valeur du contrat ainsi que sur les tarifs à la charge des usagers ;
- c) La date de modification du contrat.



Accessibilité des registres

La collectivité aura accès sur simple demande aux différents registres liés à la crémation, à savoir :

- Le registre d'activité des crémations des défunts et de la destination des cendres
- Le registre d'activité des dispersions au jardin du souvenir
- Le registre de crémation des restes mortels des corps exhumés
- Le registre des crémations des pièces anatomiques d'origine humaine
- Le registre concernant les concessions du site cinéraire



Un engagement de qualité de service

Le groupe Berthelot est aujourd'hui certifié NF Service « Services Funéraires – Organisation d'obsèques » depuis plus de 5 ans

Il mettra son expérience de la certification de service au profit du crématorium des Andelys qui bénéficiera de l'ensemble des procédures en vigueur.

A ce titre, une procédure de gestion des incidents et des réclamations sera mise en place.

Les actions correctives seront déployées après analyse.

Nous nous engageons ainsi à rendre un service de qualité optimal tant aux familles qu'aux opérateurs mandatés et ce dans une totale transparence.

Suivi de la satisfaction client

Comme nous le faisons aujourd'hui en tant qu'opérateur funéraire auprès de tous nos clients, **un questionnaire de satisfaction sera envoyé à chaque famille dans le mois** qui suit la crémation afin de mesurer le degré de qualité perçue.

Ces questionnaires seront traités par la Direction du Groupe et soigneusement conservés. Toute remarque constructive sera étudiée dans le seul but d'une amélioration continue de la qualité de service.

Une synthèse annuelle de l'analyse des questionnaires sera incluse dans le CRT rendu à la collectivité annuellement.



Limiter l'utilisation de ressources naturelles

Le Groupe Berthelot s'engage à limiter la consommation de ressources naturelles :

- Par une isolation thermique du bâtiment performante,
- Par la mise en place de la récupération de chaleur du four pour assurer le chauffage du crématorium.

Intégrer le crématorium dans son environnement

La conception du crématorium prend en compte l'environnement du site.

Il est prévu de réaliser un aménagement paysager soigné.

Les rejets atmosphériques des crémations respecteront la nouvelle réglementation en terme de norme de rejet applicable à compter du 1^{er} janvier 2018.



Sécurité

Le Groupe Berthelot attache une grande importance à **la sécurité des personnes, que ce soient ses clients ou ses propres collaborateurs.**

Pour cette raison, le groupe Berthelot a initié le programme « Zéro accident » en 2005, inspiré du programme « Dupont de Nemours ».

Pour assurer la santé et la sécurité de ses collaborateurs, le groupe :

- Réalise une analyse spécifique des **risques aux postes de travail,**
- Met en place un **programme de prévention des accidents** visant à abaisser le niveau des Taux de fréquence et de Gravité,
- Met à disposition différents **équipements collectifs et individuels nécessaires.**

Enfin, pour instituer une véritable culture sécurité au sein du groupe, l'ensemble du personnel est **sensibilisé mensuellement** sur un thème lié à la sécurité et au matériel.

