

Ligne de traitement et **FILTRATION « simple »**



SOMMAIRE

- 1 - Description générale du dispositif
 - 1.1 Introduction
 - 1.2 Dispositif de refroidissement
 - 1.3 Dispositif de dosage du neutralisant
 - 1.4 Dispositif de filtration
 - 1.5 Dispositif d'extraction
 - 1.6 Dispositif de nettoyage du filtre
 - 1.7 Synoptique de fonctionnement
- 2 - Données techniques générales
- 3 - Spécifications techniques
 - 3.1 Système de contrôle du four pyrolytique de crémation
 - 3.2 Refroidissement des gaz de combustion
 - 3.2.1 Refroidisseur compact (1 par four pyrolytique)
 - 3.2.2 Système automatique de nettoyage des suies
 - 3.2.3 Système de circulation d'eau
 - 3.2.4 Aérotherme de refroidissement
 - 3.2.5 Système de contrôle de l'eau
 - 3.2.6 Système de récupération de calories (option)
 - 3.2.7 Tuyauterie(s)
 - 3.3 Système de dosage de réactif
 - 3.4 Volume de réaction
 - 3.5 Système de filtre compact
 - 3.5.1 Passage des gaz sales de fumées
 - 3.5.2 Trémie de collecte des filtrats (déchets de filtration)
 - 3.5.3 Dispositif de transfert du réactif usé
 - 3.5.4 Réservoir de stockage des filtrats (déchets de filtration)
 - 3.6 Extracteur de la ligne de crémation / filtration
 - 3.7 Station d'air comprimé
 - 3.8 Conduits et soupapes
 - 3.8.1 Conduits « haute température » des gaz
 - 3.8.2 Conduits « basse température » des gaz
 - 3.8.3 Vanne de dérivation du filtre (bypass filtre)
 - 3.8.4 Vanne de sortie du filtre
 - 3.9 Isolation thermique
 - 3.10 Traitement externe des surfaces
 - 3.11 Système de contrôle du filtre et système électrique
 - 3.11.1 Boîtier de commande
 - 3.11.2 Câblage électrique
 - 3.11.3 Exhaure atmosphérique (cheminée)
- 4 - Documentation de l'équipement
- 5 - Performances opérationnelles
 - 5.1 Emissions gazeuses
 - 5.2 Emissions sonores
- 6 - Garanties

1.0 DESCRIPTION GÉNÉRALE DU DISPOSITIF DE FILTRATION

1.1 INTRODUCTION

Notre traitement des effluents particuliers et gazeux proposé repose sur une technologie de lavage à sec, conçu pour adsorber les métaux lourds, le mercure, les dioxines et les furanes, ainsi que pour réduire les gaz acides tels que le SO₂, le HCl et le HF contenus dans les fumées. Les moyens mis en oeuvre permettent en tout point le strict respect de l'Arrêté du 28 janvier 2010.

1.2 SYSTÈME DE REFROIDISSEMENT

Pour une filtration optimale, il est nécessaire de refroidir les gaz de combustion issus des appareils de crémation, pour que le principe de l'adsorption à basse température puisse être efficient. On profitera alors, le cas échéant, d'une boucle de récupération de calories permettant de façon aisée de récupérer la chaleur issue de l'échange thermique (Cf. section 3.2.6).



Les gaz de fumée du four pyrolytique entrent dans le refroidisseur de gaz de combustion et sont refroidis à la plage de température de fonctionnement du filtre de 120°C à 150°C. La chaleur retirée des gaz de fumée est transférée par un système de circulation d'eau / éthylène glycol à un refroidisseur d'air (aérotherme) dédié situé à l'extérieur de l'équipement de filtration.

1.3 DISPOSITIF DE DOSAGE DES RÉACTIFS

Pour que le dispositif d'« adsorption » puisse se réaliser, un neutralisant « Factivate » est ajouté aux effluents refroidis. Dans un volume de réactions adaptées, les effluents (gaz) et le neutralisant sont intimement mélangés avant de migrer vers le filtre dédié.



Le neutralisant « Factivate » est fourni dans des conteneurs fermés – en standard – de 20 l (15 kg) faciles à gérer, aisément introduits dans la station dédiée.

Ce dispositif est doté d'un dosage automatique permettant la diffusion ad hoc du neutralisant.

1.4 DISPOSITIF DE FILTRATION

L'addition du neutralisant au gaz de combustion va créer une réaction chimique, transformant ce mélange intime en particules solides.

En entrant dans le dispositif de filtration, les manches filtrantes vont capter lesdites particules issues du mélange ci-dessus indiqué.



Traitement et filtration absorberont le mercure, les dioxines, les furanes et réduiront la concentration de gaz acides tels que le SO_2 et en particulier le HF et le HCl.

Une couche permanente résiduelle constituée de poussières et de réactif viendra renforcer l'efficacité et la longévité des manches de filtration. On parle alors du « gâteau de filtration ».

1.5 FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME DE FILTRATION ET D'EXTRACTION DES GAZ

Un ventilateur à tirage, positionné en fin de ligne de filtration, extrait les gaz propres de l'ensemble du dispositif de crémation / traitement / filtration et les propulse à l'atmosphère par le truchement d'une cheminée adaptée aux volumes calculés.

Le contrôle automatique de ce ventilateur, via un régulateur de fréquence, assure le bon fonctionnement du système sous pression. En outre, le ventilateur d'extraction est dimensionné de manière appropriée permettant de surmonter toutes les résistances et les pertes de charge du dispositif de crémation, de refroidissement, du traitement et de filtration des effluents.



1.6 FONCTIONNEMENT DU NETTOYAGE DU FILTRE

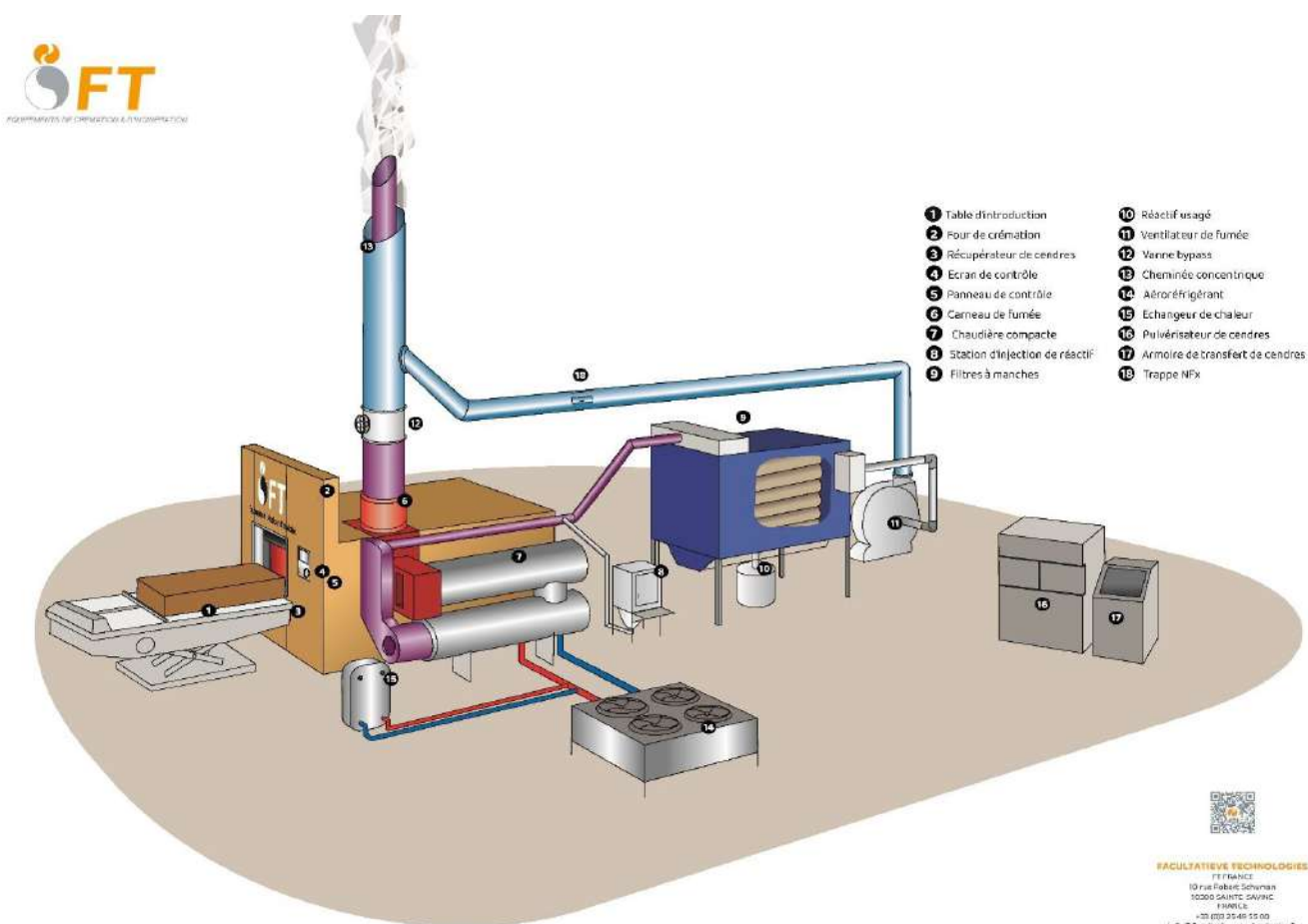
Pendant le processus de nettoyage automatique de l'unité de filtration, les déchets rejetés (filtrats) migrent dans une trémie de collecte. Un convoyeur à vis mécanique motorisé transporte alors la poussière et le réactif usé dans un réceptacle hermétique prévu à cet effet.

En règle générale, le processus de nettoyage automatique se produit une fois par jour - à l'arrêt - afin de s'assurer que le filtre est nettoyé du «Factivate utilisé». On repartira alors, le lendemain avec des dosages de neutralisant frais optimisant l'efficacité de la filtration.

Enfin, le dispositif comprend un compresseur d'air permettant d'alimenter les besoins en air comprimé du nettoyage du filtre et du refroidisseur.



1.7 SYNOPTIQUE DE FONCTIONNEMENT



2.0 DONNÉES TECHNIQUES GÉNÉRALES

Données techniques	
Heures de fonctionnement	8 à 12 heures de façon courante jusqu'à 23 heures par jour au maximum
Température de fonctionnement (après four)	Normal 850°C Maximum 1.100°C Temporary 1.200°C (pendant 10 minutes max)
Température de fonctionnement (avant filtre)	Normal 150°C Pic 180°C (durant 5 % de la crémation max)
Débit volumique par refroidisseur	1.500 Nm ³ / h

3.0 SPECIFICATIONS TECHNIQUES

3.1 SYSTÈME DE CONTRÔLE DU FOUR PYROLYTIQUE DE CRÉMATION

Pour assurer des conditions optimales de fonctionnement, la dépression de chaque unité de crémation est constamment mesurée par des instruments de contrôle (transducteur de pression). Ces signaux de commande sont utilisés pour moduler en permanence la vitesse du ventilateur de tirage du dispositif de filtration.

3.2 REFROIDISSEMENT DES GAZ DE COMBUSTION

L'installation de refroidissement des fumées est dimensionnée pour accepter les fumées issues du four pyrolytique, particulièrement conçue pour accepter de grandes variations de charges thermiques des gaz de combustion. Le refroidissement des fumées se compose de :

- D'un refroidisseur compact,
- D'un système automatique de nettoyage des suies,
- D'un système de pompage de la circulation de l'eau,
- D'un aérotherme simple,
- D'un système de contrôle de l'eau.

3.2.1 Refroidisseur des gaz

Le refroidisseur de gaz de fumée permet de refroidir les gaz de combustion de la température de crémation à la température de traitement des gaz de combustion.

Le four dispose d'un refroidisseur de gaz de combustion qui se compose de deux échangeurs de chaleur à coques et à tubes, disposés en série, ainsi que tous les composants du système de refroidissement pour former un module intégré situé à côté de chaque crémaillère, formant ainsi une conception de système très compacte. C'est le seul design de refroidisseur disponible qui peut être situé dans des espaces très confinés.

Item	valeur	unité
Volume max des gaz	1500	Nm ³ /h
T° entrée des gaz dans l'échangeur	850	°C
T° de sortie des gaz de l'échangeur	150	°C
Puissance de convection (conception)	450	kW
Puissance de convection (max)	600	kW
T° de l'eau (entrée échangeur)	75	°C
T° de l'eau (sortie échangeur)	95	°C
Pression	6	Bar
Débit	20	m ³ /h
Pression différentielle gaz (normal)	750	Pa
Pression différentielle gaz (max)	1500	Pa
Pression différentielle eau (max)	720	mbar

3.2.2 Système automatique de nettoyage des suies

Le dispositif consiste à décolmater les particules des tubes d'échange par l'injection brusque et puissante d'air comprimé. Le dispositif de soufflage comprimé utilise une alimentation en air comprimé, à une pression de 8 bars maximum. Compresseur fourni avec l'installation. Le processus de nettoyage des suies est automatiquement contrôlé par le système de contrôle PLC dédié. En fin de journée de crémation, et de façon automatique, le processus de nettoyage dure entre 30 et 60 minutes. Suies et poussières décolmatées migrent alors vers le dispositif de filtration, entraînées par les gaz de combustion. Ce procédé évite bien souvent le nettoyage manuel de maintenance préventive.

3.2.3 Système de circulation d'eau

Le système de circulation d'eau permet d'activer la circulation (de refroidissement) via l'aérotherme basé à l'extérieur du bâtiment par une pompe de recirculation de taille appropriée. Le circuit de recirculation est également équipé d'un système de dilatation thermique comprenant un récipient équipé d'un diaphragme sous pression, des raccords de remplissage du système et d'un équipement de décharge de pression de sécurité.

3.2.4 Aérotherme de refroidissement

Pour éliminer la chaleur du liquide de refroidissement constitué d'un mélange d'eau et de glycol, le fluide caloporteur passe par les tubes de refroidissement de l'aérotherme placé habituellement à l'extérieur du bâtiment. Ce dispositif est automatique.

Item		unité
Tuyauteries	Tubes cuivre à ailettes (aluminium)	-
T°	120	°C
Pression	6	Bar
Nombre de ventilateurs axiaux	4	-
Moteur électrique	0,5 400 50	kW V Hz
Puissance de refroidissement (normal)	800	kW
Puissance de refroidissement (maximal)	1000	kW
Liquide de refroidissement Éthylène / Glycol dans l'eau	25	%
Débit	37	m³/h
T° d'entrée	95	°C
T° de sortie	75	°C
Pression différentielle	68	
Niveau de bruit des ventilateurs axiaux	44	dB(A)

3.2.5 Système de contrôle de l'eau

La tuyauterie de circulation d'eau comprend des pompes de circulation, toutes les soupapes nécessaires, l'isolation et deux vannes de connexion permettant la récupération de chaleur le cas échéant (cf. 3.2.6).

3.2.6 Système de récupération de chaleur (option)

Type d'échangeur	Echangeur à plaques et joints
Fournisseur	HRS Coolers ou équivalent
Puissance nominale	90/250 kW
Débit	en fonction de la demande client
T° de l'eau	
Pression	

3.2.7 Tuyauterie

La tuyauterie de recirculation du système de refroidissement relie le refroidisseur de gaz à l'aérotherme extérieur. Toutes les tuyauteries sont isolées thermiquement et recouvertes d'une gaine de protection.



3.3 DISPOSITIF DE DIFFUSION DU RÉACTIF

Le système de dosage s'articule de la façon suivante :

3.3.1 Station de réactif “factive”

Un dispositif de chargement, à l'intérieur de la station, permet, après ouverture de la porte, de recevoir un container de réactif de 15 kg (20 litres). De façon aisée, l'opérateur positionnera le seau dans le dispositif. Après fermeture de la porte, le basculement du dispositif est automatique après avoir pressé l'interrupteur électrique correspondant.

3.3.2 L'unité de dosage

Constituée d'une station d'alimentation «à perte de poids», comprenant un convoyeur à vis de dosage à commande de fréquence et une pièce d'injection, l'unité de dosage permet de calibrer le volume d'injection préconisé par le constructeur.

Données techniques	
Niveau de dosage	0,2 – 2,0 kg (par crémation)

3.4 VOLUME DE RÉACTION

Pour un mélange complet du courant de gaz et de l'additif, un volume de réaction est conçu dans le conduit d'interconnexion, entre le refroidisseur et le filtre. Ce volume de réaction est complété par un tuyau de distribution de réactif et des ouvertures d'inspection.

3.5 UNITÉ DE FILTRATION COMPACTE

Type de filtre :

- Nederman (ou similaire)

Le filtre est fourni avec un système de nettoyage à air comprimé configuré pour fonctionner du côté des gaz sales et est livré entièrement fonctionnel avec des éléments en tissu filtrant et un système de nettoyage à air comprimé installé.

L'unité de filtration est composée de :

- Boîtier de filtre en tôle d'acier entièrement soudée avec des compartiments séparés pour le gaz sale et le gaz propre ;
- Portes d'inspection pour faciliter l'accès aux travaux d'entretien et d'inspection ;
- Système de nettoyage avec réducteur de pression, réservoir d'air comprimé, vannes à diaphragme à commande électromagnétique, buse d'injecteur et tubes à jet ;
- Brides de raccordement pour le raccordement de gaz sale et la trémie de collecte de la poussière.

Données techniques		
Conçu pour une pression négative de	60	mbar
Nombre maximum de "manches"	30	pcs
Consommation moyenne d'air comprimé (Durant le cycle de nettoyage)	14	Nm ³ /h
Éléments de filtration (manches filtrantes)	30	off
Média	Aramid	
Résistance à la température	190	°C
Température d'auto-inflammation	>485	°C
Surface globale de filtration	55	m ²
Surface effective de filtration	55	m ²

3.5.1 Filtrer les gaz pollués de combustion

Doté de chicanes guidant les flux des gaz pollués, avec portes d'inspection et brides de raccordement, le dispositif entièrement conçu en tôles d'acier soudées, conduit à filtrer les effluents par le truchement des médias filtrants embarqués.

3.5.2 Trémie de collecte de poussière / produit usé

Disposée sous les éléments filtrants et fabriquée en tôles d'acier soudées, la trémie draine les effluents chargés d'impuretés et de neutralisant vers le stockage ad hoc par l'intermédiaire d'un convoyeur à vis approprié.

3.5.3 Système de collecte des déchets de filtration

A intervalle régulier, et bien souvent à l'issue des crématons quotidiennes, les filtrats (déchets de filtration) sont décolmatés automatiquement des manches filtrantes et véhiculés automatiquement dans des fûts hermétiques de 60, 220 l voire plus dans certains cas.

Données techniques	
Moto réducteur du convoyeur	0,3 kW 11,0 rpm

3.5.4 Réceptacles de collecte des filtrats (déchets de filtration)

A intervalle régulier, et bien souvent à l'issue des crémations quotidiennes, les filtrats (déchets de filtration) sont décolmatés automatiquement des manches filtrantes et véhiculés automatiquement dans des fûts hermétiques de 60, 220 litres voire plus dans certains cas.

Données techniques	
Capacité de stockage	60 litres ou 120 litres en fonction des sites

3.6 EXTRACTEUR - VENTILATEUR D'EXTRACTION POUR L'ENSEMBLE DE LA LIGNE CRÉMATION / FILTRATION

Le dispositif installé est conçu pour transporter les gaz produits par la combustion du cercueil en chambre principale jusqu'à l'extracteur général et la cheminée de filtration.

Type de ventilateur :

- Aspiration unilatérale à une seule phase
- Turbine montée directement sur l'arbre du ventilateur, type à porte-à-faux, avec 2 roulements

Conception de ventilateur :

- Ventilateur industriel en construction robuste en tôle d'acier entièrement soudée
- Boîtier avec ouverture de nettoyage et drain pour le condensat
- Roue à aubes inclinées vers l'arrière ou radiales
- Electro dynamiquement équilibré dans deux plans

Données techniques	
Débit maxi	3800 m ³ / h
Pression totale de calcul	7000 Pa
Puissance installée	18 KW
Vitesse de la roue	2930 rpm

Le ventilateur est fourni avec un disque de refroidissement pour le refroidissement de l'arbre du ventilateur, disposé entre le boîtier du ventilateur et le moteur, y compris la protection contre les contacts accidentels.

Supports anti-vibration - 1 ensemble pour le montage sans vibration du ventilateur, y compris les plaques de fixation.

3.7 STATION D'AIR COMPRIMÉ

- Faisant partie intégrante de l'installation, le compresseur permet le décolmatage du filtre ainsi que l'efficacité de nettoyage des tubes d'échange de la chaudière de refroidissement.
 - A vis rotative, le compresseur est fourni avec un réservoir d'air comprimé sous pression, séparateur huile / humidité, vannes et tuyauteries d'interconnexion pour le filtre et la chaudière.
- Type de compresseur d'air
 - Compresseur à vis - Atlas Copco GX 5 (ou similaire)

Données techniques	
Volume d'air effectif de 7 bars	1 x 0,24 m³/lin
Pression max	7.5 bars
Moteur électrique	5,5 kW – 400 V – 50 Hz
Réservoir d'air comprimé	1 - off
Capacité	257 litres
Pression max	11 bars
Température max	50°C

3.8 CONDUITS ET VANNES

3.8.1 Conduits de gaz de combustion « chauds »

Pour acheminer les gaz de combustion chauds provenant du prélèvement des gaz de combustion du four pyrolytique, des conduits réfractaires sont fournis, fabriqués en acier doux, doublés intérieurement d'un matériau réfractaire capable d'absorber des niveaux de température de 1 400°C et dotés d'un isolant de silicate de calcium.

Pour s'affranchir d'une élévation intempestive de température ou pour faire face à un autre type de problème, le conduit réfractaire ci-dessus est doté d'un conduit de dérivation, équipé d'un clapet pneumatique qui, en cas de détection d'état d'urgence, s'ouvre immédiatement. Par ailleurs, le dit conduit est équipé d'un dispositif de refroidissement des effluents avant l'entrée directe dans la cheminée.

3.8.2 Conduits de gaz de combustion « froids »

Pour acheminer les gaz de combustion refroidis des refroidisseurs de gaz de combustion vers l'installation de filtration et in fine vers la cheminée, les conduits sont fournis en acier doux de 3 mm d'épaisseur, soudés, munis de raccords à brides, conçus pour de bonnes caractéristiques d'écoulement.

Le conduit sera fourni avec toutes les brides, raccords, pièces de connexion, vis et joints nécessaires.

Les conduits de gaz de combustion comprennent :

- o Le conduit permettant d'acheminer les gaz refroidis au filtre,
- o Le conduit permettant le bypass des gaz lors du préchauffage,
- o Le conduit du filtre au ventilateur de tirage,
- o Le conduit du ventilateur de tirage à la cheminée.

3.8.3 Vanne de dérivation du filtre

Pour protéger le système de filtration contre la condensation causée par les gaz de combustion humides, lors de la phase de préchauffage, une vanne de dérivation est installée pour permettre, pendant cette période, de contourner le dispositif de filtration.

3.8.4 Vanne de sortie de filtre

Cette vanne permet de s'assurer que le filtre est isolé des gaz de combustion pendant la période de dérivation.

3.9 ISOLATION THERMIQUE

Pour les surfaces extérieures de l'installation de filtration, une isolation thermique doit être installée pour la protection du personnel et pour éviter le refroidissement des parties de l'installation pendant les courtes périodes d'attente.

Données techniques	
Laine minérale - épaisseur	50 à 100 mm
Laine minérale - densité d'isolation	100 kg / m ³

Domaines d'utilisation :

- Isolation des refroidisseurs
- Isolation du boîtier du filtre, du capot et du convoyeur à vis
- Isolation de la gaine

3.10 TRAITEMENT DE SURFACE - UNITÉ DE FILTRATION

Les surfaces extérieures de l'unité de filtration reçoivent une seule couche de revêtement d'apprêt à base de résine époxy à deux composants, d'une épaisseur de couche d'au moins 40 µm. Ces surfaces extérieures sont traitées avec un revêtement de finition supplémentaire à base de résine alkyde, avec une épaisseur de couche d'au moins 40 µm.

L'application de différents types de peinture peut entraîner des variances de couleur.

Tous les composants du filtre fournis en acier spécial, en acier galvanisé ou sur des surfaces isolées sont exclus du traitement de surface ci-dessus.

3.11 CONTRÔLE DU SYSTÈME DE FILTRAGE ET SYSTÈME ÉLECTRIQUE

Un système de contrôle dédié est fourni pour le fonctionnement automatique et intégré des fours pyrolytiques, des refroidisseurs de gaz de combustion et du système de filtration.

Le système de contrôle comprendra ce qui suit :

- Boîtier de contrôle,
- Câblage électrique.

3.11.1 Armoire de contrôle

L'enceinte sera conçue conformément à la réglementation européenne et se compose d'une armoire en tôle d'acier, protégée à IP 54. L'enceinte abritera la section d'alimentation et de contrôle, ainsi que le câblage des dispositifs dans les conduits de câbles. L'armoire de commande est conçue avec un minimum de fusibles, complètement câblé sur les pinces de sortie.

Le système de contrôle sera basé sur un contrôleur logique programmable « Mitsubishi ». L'enceinte de contrôle comprend également :

- 1 disjoncteur principal et un disjoncteur par moteur :
 - o 1 pour le ventilateur de tirage
 - o 1 pour les moteurs de l'aérotherme
 - o 1 pour le moteur de la vis des filtrats
 - o 1 pour le moteur de l'injection de réactif
 - o 1 pour le moteur du malaxeur
 - o 1 pour la pompe de circulation de l'eau
 - o 1 mesure de la T° des gaz après le refroidisseur
 - o 1 mesure de la T° de l'eau de refroidissement
 - o 1 capteur de pression (négative) permettant la régulation du variateur de fréquence pour maintien de la dépression ad hoc dans le four.

L'interface opérateur du système de filtrage se fera via l'interface informatique SCADA préchargée sur un PC IBM, fournie avec un écran plat TFT 17 ".

3.11.2 Câblage électrique

Le câblage entre l'installation et notre armoire de commande a été calculé avec une longueur de câble moyenne de 20 m. Le câblage électrique est composé de :

- Câble
- Chemin de câbles galvanisé
- Matériel de fixation
- Accessoires

L'alimentation électrique entrante du panneau de contrôle doit être fournie par le client.

3.12 SYSTÈME DE CHEMINÉE

La structure de la cheminée est généralement en acier inoxydable de 3 mm, fournie avec des raccords à brides, conçu pour de bonnes caractéristiques d'écoulement.

4.0 PERFORMANCES

4.1 En termes d'émissions atmosphériques :

- A minima, valeurs conformes et inférieures aux valeurs de l'Arrêté du 28 janvier 2010 (règlementation française) ;
- Toutes les valeurs obtenues sont généralement inférieures de 50 % aux limites de l'Arrêté sauf pour les NOx (inférieures à 400 mg / 11 % O₂ pour 500 mg valeur de l'Arrêté du 28/01/2010).

4.2 En termes de consommation de réactif :

- 600 g / crémation

4.3 En termes d'émissions sonores :

- Tous les appareils installés génèrent des émissions sonores inférieures à 75 dB à 1 m.

4.4 En termes de consommations de gaz :

- Entre 20 et 25 m³ par crémation pour une activité de 5 crémations par jour

5.0 GARANTIES

- L'installation du filtre et ses composants (à l'exception des consommables nécessaires au fonctionnement) sont garantis pour une période de 24 mois.
- Pour que la garantie soit effective, l'installation doit être suivie en maintenance préventive, à minima avec une revue complète à froid, toutes les 500 crémations.
- L'équipement doit être régulièrement entretenu conformément aux instructions écrites fournies, et exploité par un personnel qualifié en possession d'un certificat de formation de Facultatieve Technologies.
- Le remplacement de toutes les pièces de rechange et consommables doit être effectué avec des composants d'origine approuvés par Facultatieve Technologies.
- Par ailleurs, Facultatieve Technologies ne peut être tenu pour responsable de tout changement dans la législation pouvant avoir une incidence sur la longévité de l'installation.

PRÉPARATION DES CENDRES HSC & ATC



HSC - Pulvérisateur ultra-rapide & A TC - Armoire de transfert des cendres **Les technologies environnementales au service de votre crématorium**

La dernière étape du processus de crémation consiste à remettre à la famille endeuillée, les« cendres» du défunt, préparées avec soin et dépourvues de tous composants hétérogènes.

FT a mis au point avec succès, il y a quelques années maintenant, le produit de référence en la matière.

Le HSC permet en moins de 3 minutes, de traiter et de séparer tous les éléments hétérogènes, ferreux et non ferreux et de restituer dans une urne technique les calcis pulvérisés.

A l'issue de cette opération, le contenu de l'urne technique est versé dans l'urne familiale réservée à cet effet, positionnée dans l'enceinte du ATC (armoire de transfert des cendres).

Lors des opérations de pulvérisation et de transfert des cendres, toutes les poussières induites sont alors aspirées et filtrées, permettant ainsi aux opérateurs de ne pas inhaler les particules en suspension.

- Durée de traitement : 2 à 3'.
- Absence de poussières en suspension
- Hygiène et sécurité absolue pour les opérateurs



HSC - Pulvérisateur ultra rapide

Spécifications techniques	
Hauteur :	1,875 m
Largeur :	1,11 m
Profondeur (max.) :	0,77 m
Cadre :	Acier doux peint
Finition de l'armoire :	Acier doux peint par poudrage
Finition de l'intérieur de l'armoire :	Acier inoxydable brossé
Alimentation électrique :	16 A, 208-220 V, 50 Hz, monop hasé, différentiel 300 mA
Commandes :	Automate programmable
Système de commande :	Via une interface homme-machine dédiée

ATC - Armoire de transfert des cendres

Dimensions de base		Spécifications techniques	
Largeur :	0,76 m	Taille du moteur de ventilation :	1.1 kW, 220 V, monophasé
Profondeur :	0,775 m	Volume d'air nominal aspiré :	830 m³/h
Hauteur :	1,63 m	Matières filtrantes et surface :	Feutre aiguilleté térylène, 2.50 m²
		Alimentation électrique :	16 A, 208-220 V, 50 Hz

La continuité de votre activité constitue notre priorité ! Dans le monde entier...

Mise en oeuvre efficace de normes et de solutions personnalisées ! FT fournit des systèmes à la pointe de la technologie dans le monde entier afin de répondre aux exigences environnementales les plus rigoureuses. La fiabilité, l'innovation, le développement durable, la rentabilité et la sécurité constituent nos valeurs fondamentales. Nos clients peuvent compter sur nous tout au long du processus, notamment 24 heures par jour, 7 jours sur 7 une fois l'installation terminée. La continuité de votre activité constitue toujours notre priorité. La satisfaction de ses centaines de clients permet à FT d'être reconnu comme leader sur le marché en termes de conception, de construction et de maintenance des équipements de crémation, de filtration et d'incinération.



FT France

10 rue Robert Schuman BP38 10302 Sainte-Savine Cedex

Tel : +33 (0) 3 25 49 55 00 - Fax : +33 (0) 3 25 49 54 49

info@facultatieve-technologies.fr

FT France • FT Amériques • FT Pays-Bas • FT Royaume-Uni •

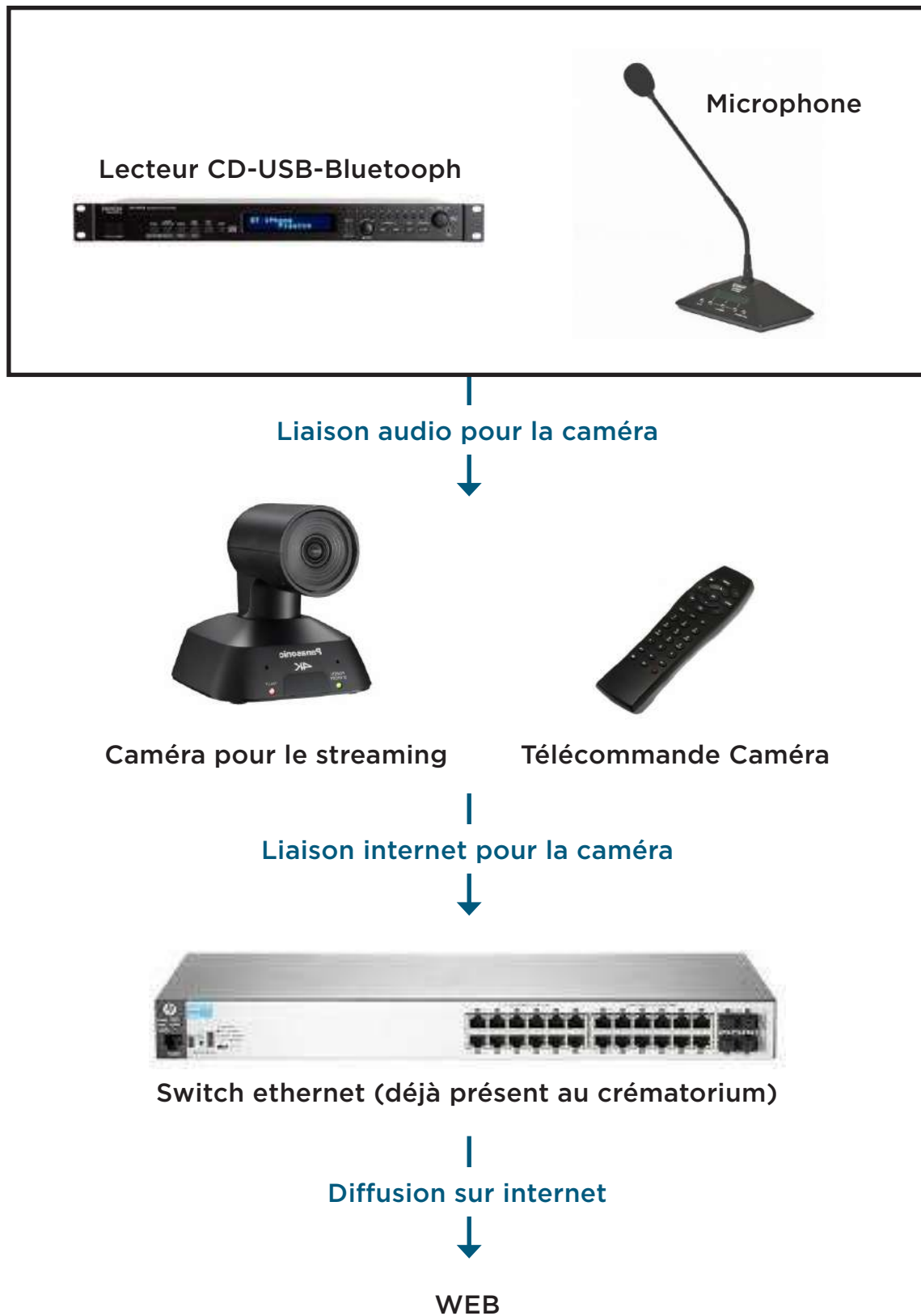
FT Allemagne • FT République Tchèque fait partie du « Groupe Facultatieve »

www.facultatieve-technologies.com

Synoptique solution de retransmission en Crématorium



SYNOPTIQUE RETRANSMISSION CÉRÉMONIE EN STREAMING



SYNOPTIQUE RETRANSMISSION CÉRÉMONIE

PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

La caméra proposée est une caméra haute-résolution, grand angle, IP et PTZ :

- PTZ : **Orientation selon 2 axes et zoom motorisés** grâce à sa télécommande sans fil
- IP : Connectée à Internet via le réseau existant du crématorium, elle est conçue pour la **diffusion en streaming**
- Grand angle : Objectif ultra grand angle, jusqu'à **111° d'ouverture**
- Haute résolution : Résolution **Full-HD 1080p**

Installée en partie haute et en fond de salle de cérémonie, elle permettra une prise de vue d'ensemble ou plus ciblée grâce à son zoom.

• **Captation Vidéo :**

La caméra proposée permet plusieurs angles par ex (2 caméras).

Cette caméra dispose de PRESET : prépositions programmables, permettant le **rappel de prises de vues**.

Par exemple :

PRESET 1 : Vue d'ensemble (maitre de cérémonie et Catafalque)

PRESET 2 : Vue en gros plan du maître de cérémonie.

• **Captation Audio :**

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



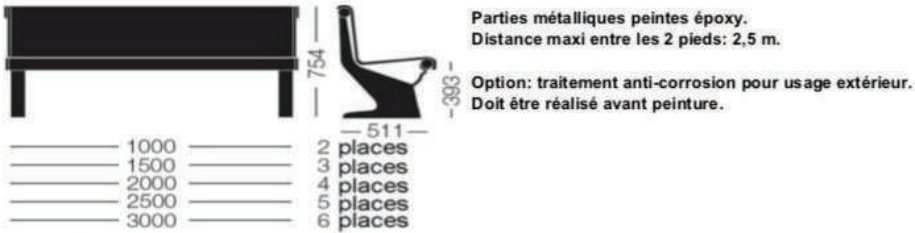
Catalogue Mobiliers



Caractéristiques techniques :

- Assise/Dossier bois:** Bois multiplis de hêtre ou de chêne, épaisseur 10 mm
Finition: vernis polyuréthane transparent.
Modules de 485 mm., 985 mm., 1.235 mm., 1.485 mm.
- Assise/Dossier métalliques:** Tôle perforée, épaisseur 2,8 mm.
Option: tôle perforée en inox.
Modules de 485 mm., 985 mm., 1.485 mm.
- Pieds poutre:** tôle en fer d'épaisseur 10 mm découpée au laser avec platine soudée dans la partie intérieure fixée au tube inférieur.

Certifié par Cidemco para usage public. Norme NFD 61071-1992



Position des piétements:	
Banc de 1 mètre	Extrémités
Banc de 1,25 mètres	Extrémités
Banc de 1,50 mètres	Extrémités
Banc de 2 mètres	Extrémités/ à 25 cm des extrémités
Banc de 2,50 mètres	Extrémités/ à 25 cm des extrémités
Banc de 3 mètres	A 25 cm des extrémités

Accessoires

Accotoir



Structure métallique
Manchette en bois

Fixation au mur



Métallique

Tablette d'extrémité



Métallique
Dimensions: 45 x 45 cm.

Union dos à dos



Métallique

Tablette d'extrémité double



Métallique
Dimensions: 118 x 45 cm.

Prie-Dieu



Métallique et bois



Mobiliers Attente et salons



FAUTEUIL D'ATTENTE



Couleurs : Anthracite ou Cognac

Description : Pied métal époxy

Revêtement antitaches

Résistance au feu (Norme BS5852)

Dimensions : L57xP64xH86 cm



SOFA DESIGN



2 places

Dimensions : L168xP86xH85 cm

2,5 place

Dimensions : L188xP86xH85 cm

Couleur : Taupe

Description : Pieds métal époxy

Revêtement antitaches

Résistance au feu (Norme BS5852)

3 places

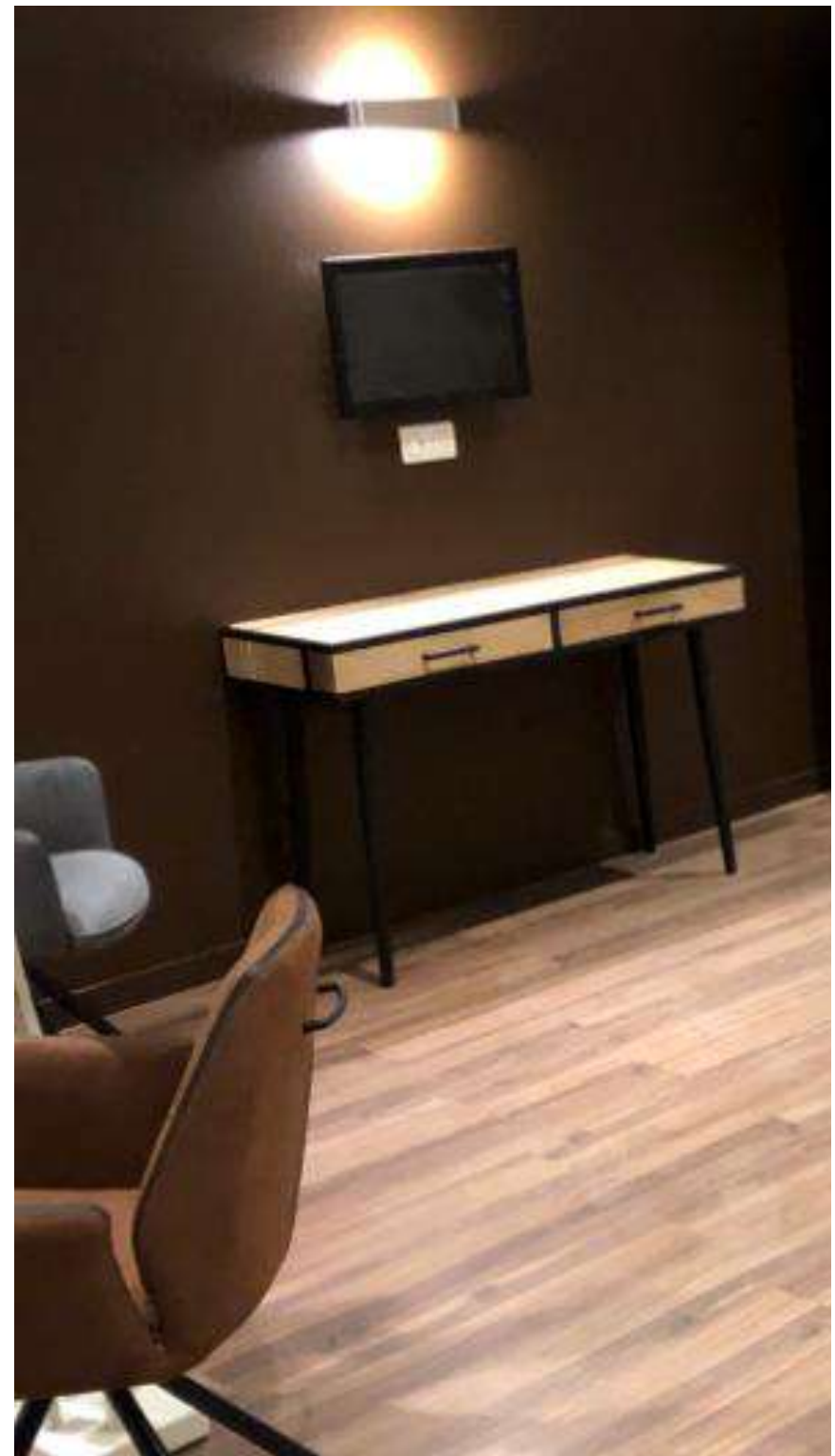
Dimensions : L208xP86xH85 cm

CONSOLE RAILWAY



Description : Pieds métal noir
Chêne brut

Dimensions : L120xP40xH77 cm





SET DE 4 TABLES BASSES



Description : Pieds métal

Kikar massif

Dimensions : L80xP69xH42 (x1)

L63xP36xH38 (x3)

BANC AVEC DOSSIER



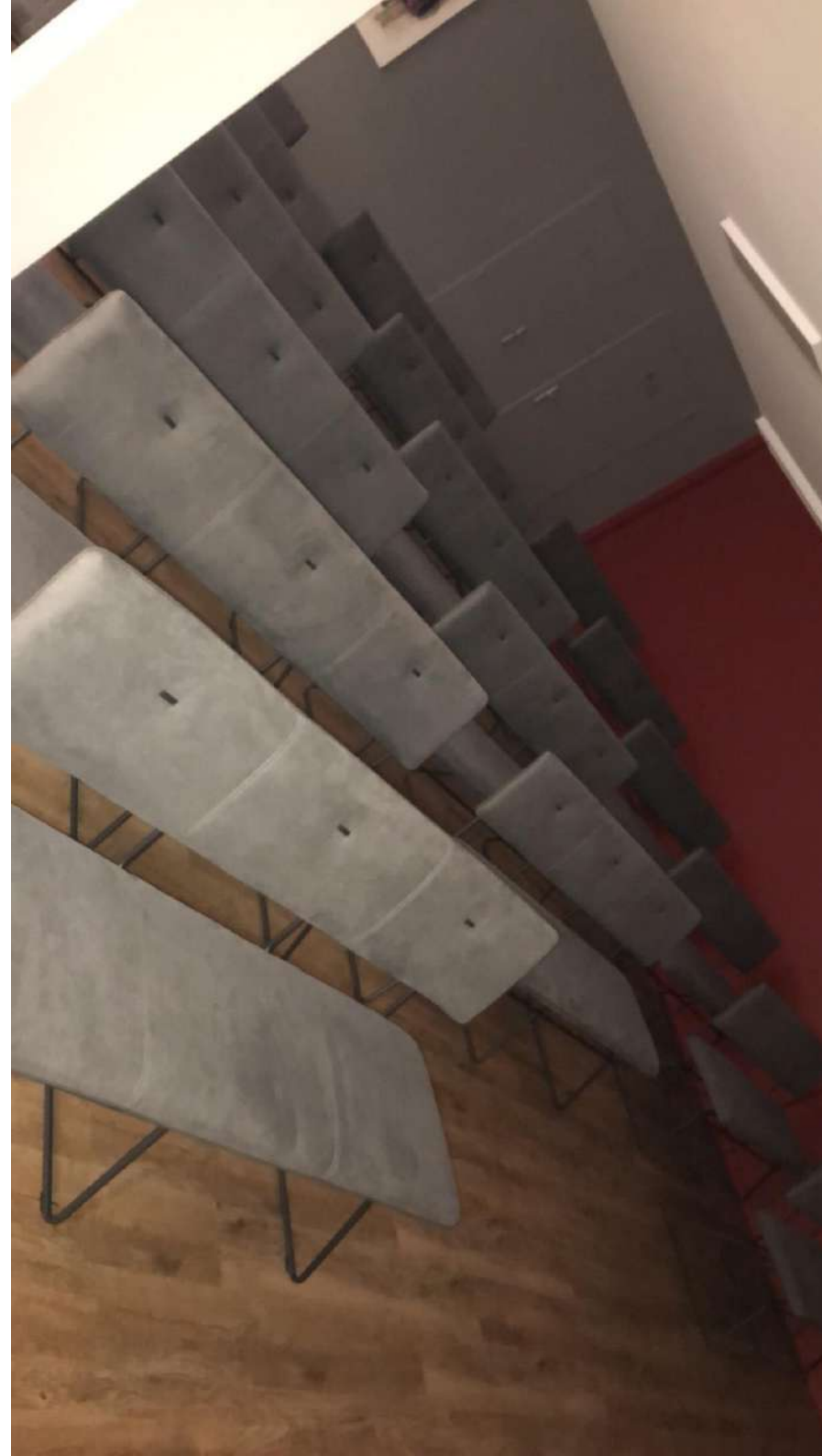
Couleur : Anthracite

Description : Pieds métal noir

Revêtement antitaches

Résistance au feu (Norme BS5852)

Dimensions : L160XP60H87 cm





MANGE DEBOUT ROND



Description : Pieds métal noir
Plateau kikir massif
Dimensions : 110 cm (H92 cm)

CHAISE MANGE DEBOUT PIVOTANTE



Couleur : Anthracite

Description : Pieds métal noir

Revêtement antitaches

Résistance au feu (Norme BS5852)

Dimensions : L44xP59xH101 cm



TABLE DE BUREAU



Description : Pieds métal noir
Plateau kikir massif **Dimensions** :
L120xP200xH77 cm





RANGEMENT DRESSOIR



Description : Pieds métal noir
Plateau kikir massif
Façade résine anthracite

Dimensions : L190xP42xH85 cm

Dimensions : L220xP42xH85 cm

CHAISE D'ACCUEIL BUREAU



Couleurs : Anthracite ou Cognac

Description : Pieds époxy

Revêtement antitaches

Résistance au feu (Norme BS5852)

Dimensions : L53xP64xF88 cm



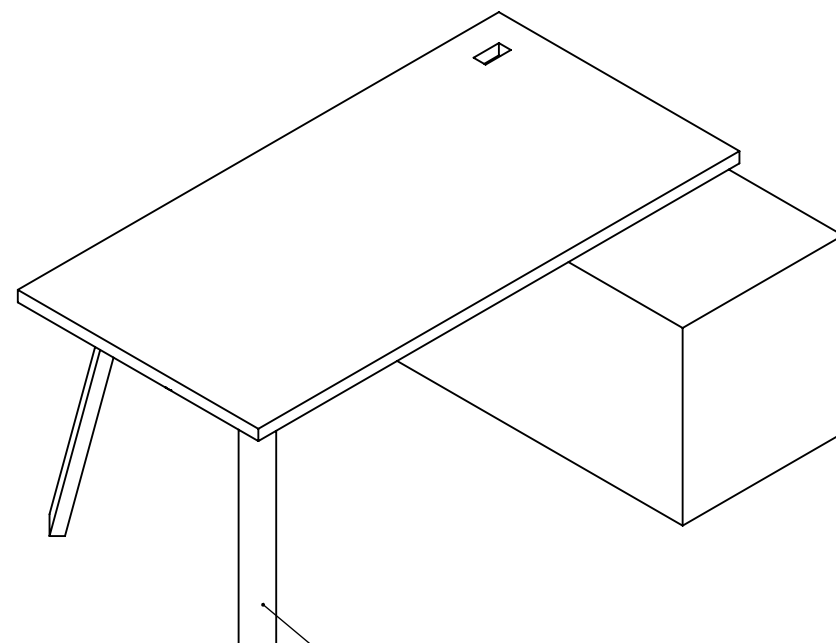
MEUBLE D'ACCUEIL/CAISSE



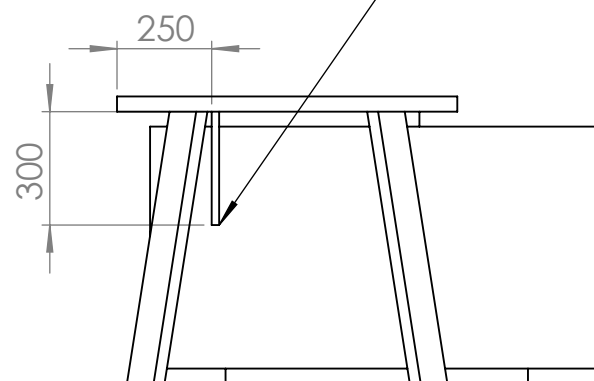
Description : Bois mélaminé anti rayures
Dimensions : L106xP83xH108 cm







LOCALIZAÇÃO SAIA

SHEET 1 OF 1



DEMOBOX_Pièce 4_11/05/2021

ARMOIRE 2100*1000*450 AVEC PIEDS 30 * 30 ÉPOXY NOIR - EGGER H1115

POIGNÉES_VIEFE®_REF CURVE - L.200mm

6

5

4

3

2

1

F

E

D

C

B

A

F

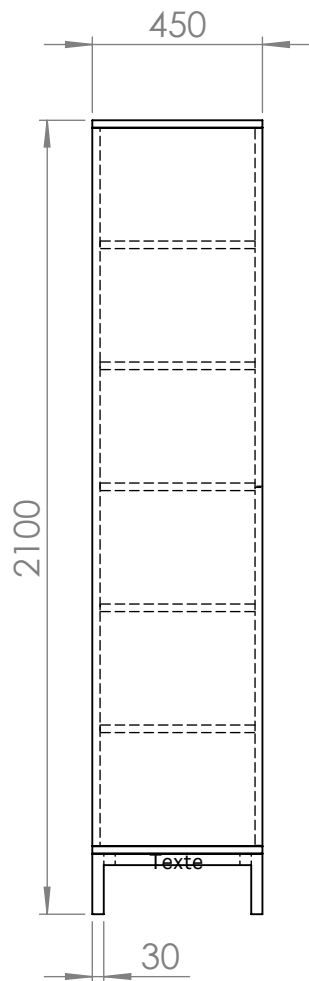
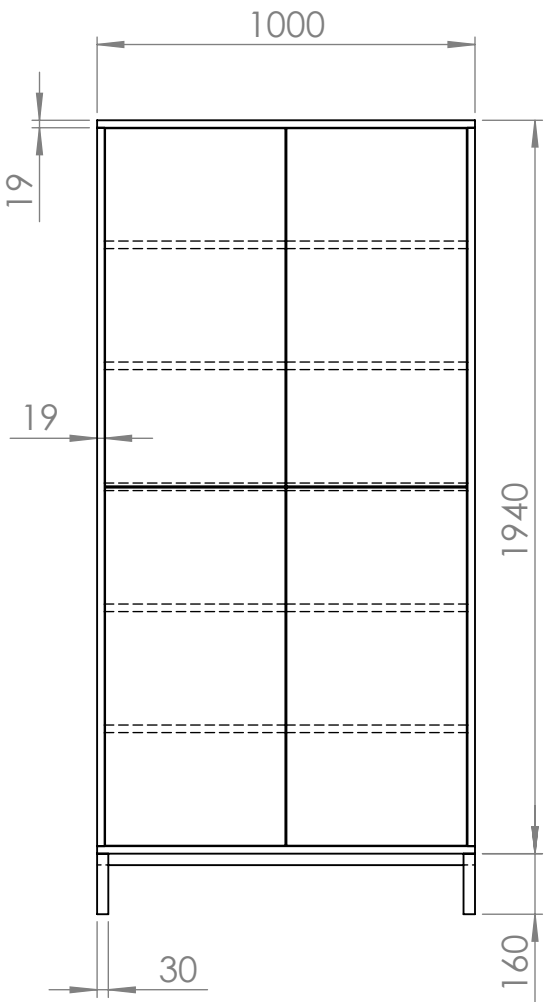
E

D

C

B

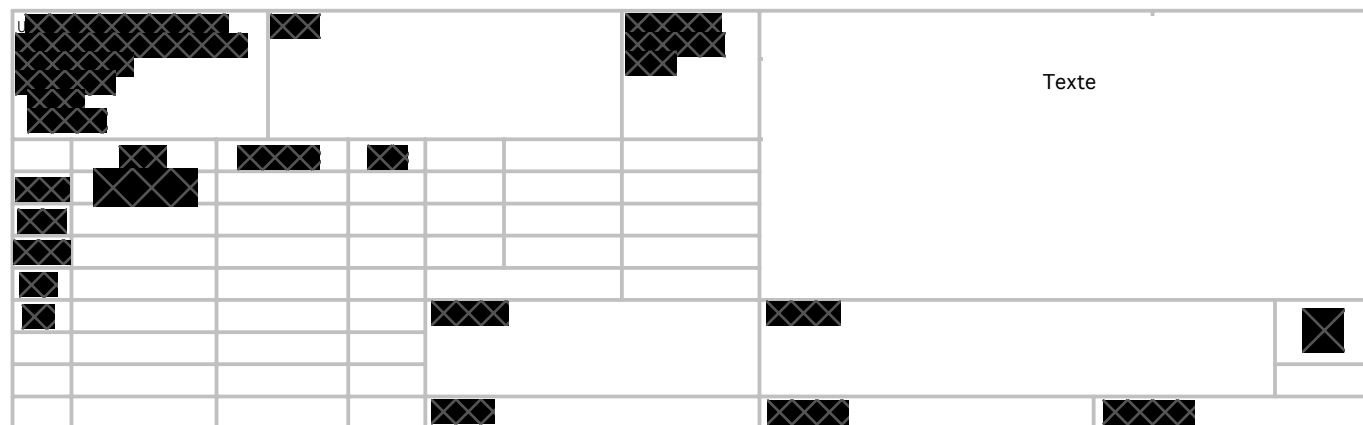
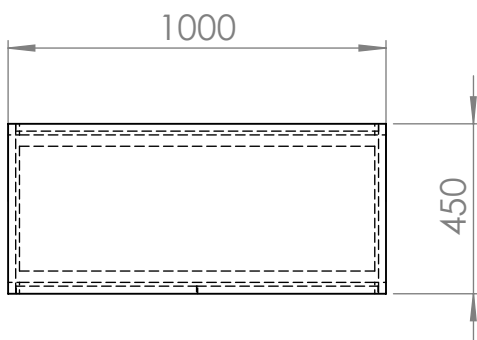
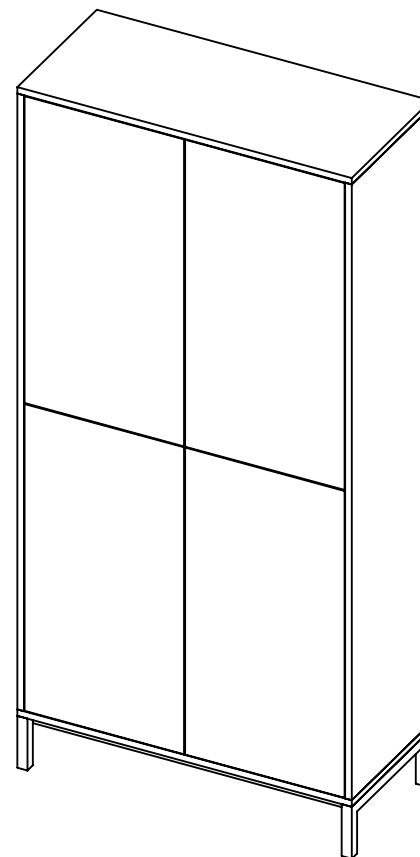
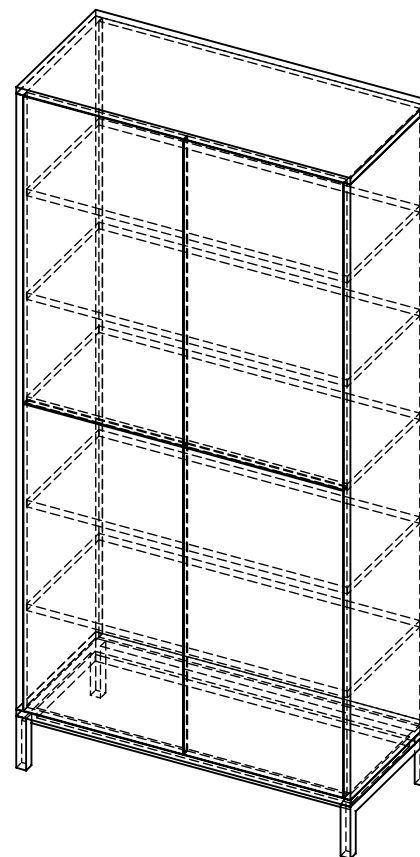
A



PUXADOR VIEFE_CURVE_128MM_PRETO



MOVEL EM H1115 ST12





DEMOBOX_PIECE 2_11/05/2021

MEUBLE BUFFET EGGER H1115

POIGNÉES_VIEFE®_REF U - L.136mm

1 ÉTAGÈRE POUR PORTE

6

5

4

3

2

1

F

E

D

C

B

A

F

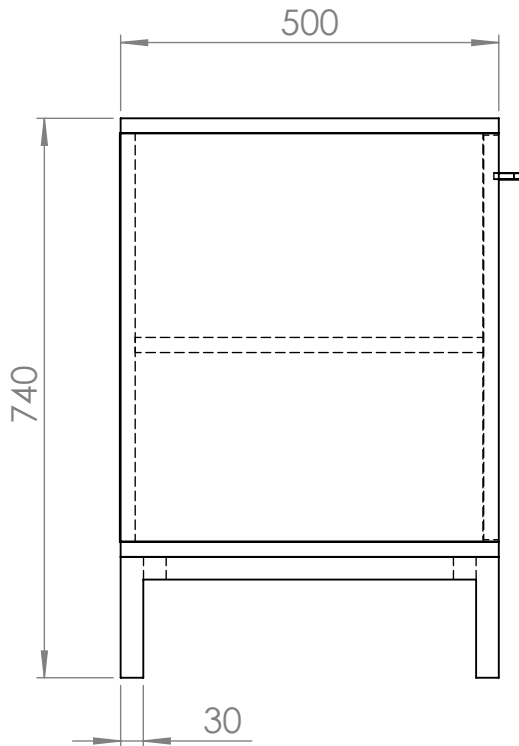
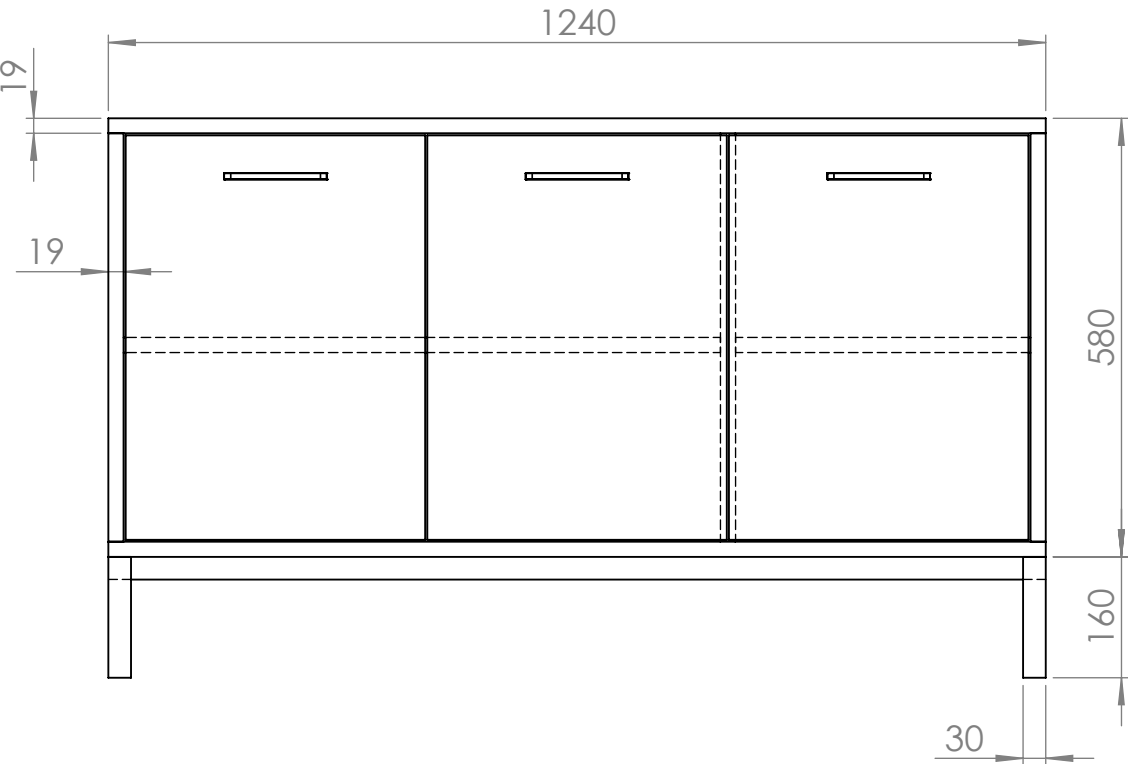
E

D

C

B

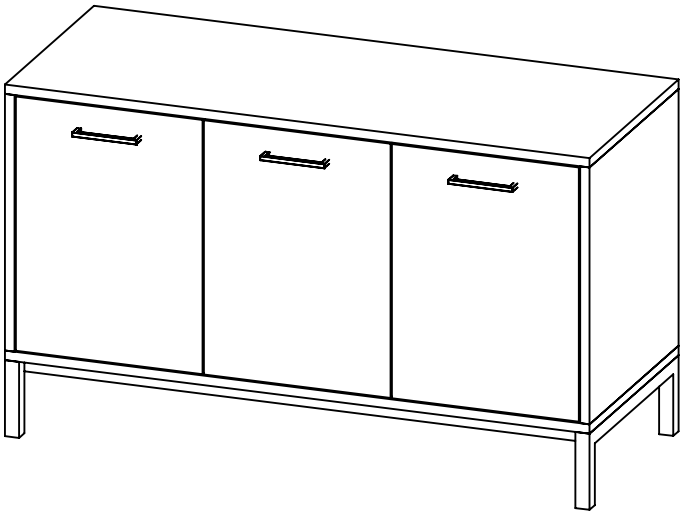
A



PUXADOR VIEFE_U_128MM_PRETO



MOVEL EM H1115 ST12



UNLESS OTHERWISE SPECIFIED:
DIMENSIONS ARE IN MILLIMETERS
SURFACE FINISH:
TOLERANCES:
LINEAR:
ANGULAR:

FINISH:

DEBURR AND
BREAK SHARP
EDGES

	NAME	SIGNATURE	DATE			
DRAWN	Craveiro					
CHK'D						
APPV'D						
MFG						
Q.A						

MATERIAL:

DWG NO.

A3

WEIGHT:

SCALE:1:20

SHEET 1 OF 1

NOTICE 2.1.13

SCHEMA D'ORGANISATION ET DE GESTION DES DECHETS DE CHANTIER

1. INTRODUCTION

Le présent document fait partie des documents contractuels constituant le marché. Les entreprises devront chiffrer leurs solutions pour répondre aux exigences contractuelles du Schéma d'Organisation et de Gestion des Déchets (SOGED), même si elles ne sont pas précisées dans le CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulières). La démarche SOGED se conclue par la rédaction d'un document de référence (le SOGED Définitif) pour tous les intervenants du chantier (maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprises, sous-traitants...) abordant spécifiquement toutes les problématiques de la gestion des déchets du chantier.

2. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Les entreprises se conformeront aux textes réglementaires en vigueur concernant la gestion des déchets de chantier, parmi lesquels :

- Le Code de l'environnement, Code de l'urbanisme et le Code du travail ;
- Loi n° 75-633 du 15 juillet 1975, relative à l'élimination des déchets et récupération des matériaux ;
- Loi n° 92-646 du 13 juillet 1992, relative à l'élimination des déchets et installations classées pour la protection de l'environnement ;
- Décret du 13 juillet 1994 relatif à l'élimination des déchets d'emballages industriels et commerciaux ;
- Décret 98-679 du 30 juillet 1998, relatif au transport par route, au négoce et au courtage de déchets ;
- Décret du 18 avril 2002, relatif à la classification des déchets ;
- Circulaire du Ministère de L'Environnement du 15 février 2000 relative à la planification de la gestion des déchets de chantier du bâtiment et des travaux publics ;
- Directive n° 1999/31/CE du 26/04/99 concernant la mise en décharge des déchets ;
- Plan départemental de gestion des déchets de chantier du bâtiment et des travaux publics.

En particulier, l'article L. 541-2 du code de l'environnement dispose ce qui suit : *«Toute personne qui produit ou détient des déchets, dans des conditions de nature [...] à porter atteinte à la santé de l'homme et à l'environnement, est tenue d'en assurer ou d'en faire assurer l'élimination [...]».*

Le déchet est défini par l'article L. 541-1 du code de l'environnement comme étant : *«tout résidu d'un processus de production, de transformation ou d'utilisation, toute substance, matériau, produit ou plus généralement tout bien meuble abandonné ou que son destinataire destine à l'abandon».*

Les déchets de chantier peuvent être classés en trois catégories :

- les déchets inertes ;
- les déchets non dangereux non inertes ou déchets industriels banals ;
- et les déchets dangereux.

3. MÉTHODES PRÉVENTIVES DE LIMITATION DE LA PRODUCTION DE DÉCHETS

En matière de gestion des déchets, selon l'article L. 541-1 du Code de l'Environnement, il faut avant tout rechercher à prévenir ou réduire la production de déchets.

Ainsi, les mesures de prévention à appliquer sont les suivantes :

- Choisir des systèmes constructifs générant moins de déchets en phase de construction et d'exploitation et facilitant la déconstruction;
- Privilégier les produits éco-conçus (à faible énergie grise ou contenant des matériaux recyclés) ou éco-labellisés ;
- Adapter les dimensions des composants utilisés, afin que des produits de taille standard puissent être mis en œuvre sans ajustement sur chantier (repiquage ou chute) ;
- Choisir le conditionnement optimal des produits pour limiter les quantités d'emballage et convenir avec les fournisseurs, dès la passation des marchés, du retour des emballages dans la mesure du possible (palettes en bois) ;
- Favoriser les matériaux minimisant la consommation d'énergie liée au transport (produits locaux, transport ferroviaire) ;
- Effectuer un calepinage précis afin de limiter les chutes de poses ;
- Prévoir une organisation de chantier limitant les risques d'endommagements des produits et les déversements accidentels ;
- En cas de déconstruction, valoriser les matériaux de dépose en bon état et utiliser les déchets inertes sur place ou les orienter vers d'autres chantiers ou plateformes de tri ou de recyclage ;
- Et participer à la capitalisation des données de ce chantier, notamment en assurant le suivi de la documentation concernant les quantités des déchets réellement produites, valorisées, traitées et éliminées.

4. MÉTHODES DE NON MÉLANGE DES DÉCHETS DE CHANTIER

Quantités prévisionnelles de déchets produits

Les quantités de déchets générés au cours du chantier ont été estimées à partir de la documentation graphique du projet, en déterminant le poids des chutes et des emballages des produits. Le volume des terres excavées est estimé à partir de la documentation graphique du projet selon un coefficient de porosité du terrain.

A partir du poids des déchets, le volume qu'ils occupent une fois déposés dans leurs contenants d'évacuation est estimé à partir d'une densité apparente.

Les résultats sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Déchets classés suivant l'annexe II de l'article R541-8 du code de l'environnement	Code CED	Poids volumique (t/m ³)	Poids (t)	Volume (m ³)
Déchets de gravats et roches triturées distincts de ceux mentionnés dans le code 01 04 07	01 04 08	1,51	1,656	1,097
Béton (bétons, mortiers et préfabriqués)	17 01 01	1,50	15,713	10,475
Bois	17 02 01	1,10	0,355	0,323
Plastique	17 02 03	0,60	0,082	0,137
Mélanges bitumineux distincts de ceux spécifiés dans le code 17 03 01	17 03 02	1,00	0,045	0,045
Fer et acier	17 04 05	2,10	0,644	0,307
Terre et pierres distinctes de celles spécifiées dans le code 17 05 03	17 05 04	1,48	1.925,773	1.300,898
Matériaux d'isolation distincts de ceux spécifiés dans les codes 17 06 01 et 17 06 03	17 06 04	0,60	0,001	0,002
Déchets biodégradables	20 02 01	1,50	17,125	11,417
Déchets du nettoyage routier	20 03 03	1,50	17,125	11,417

Définition du niveau de tri sur site et hors site

Sur le chantier, nous séparerons les fractions suivantes : déchets dangereux (selon la réglementation), déchets banals et déchets inertes. Parmi les déchets inertes et banals, à la vue de leur quantité et des possibilités de valorisation proches, nous choisirons d'isoler les déchets suivants dans des contenants propres afin de faciliter leur traitement ultérieur :

Déchets banals :

- Bois non traité
- Déchet de peinture non toxique
- Déchet vert
- Emballage bois et palette
- Emballage papier-carton
- Emballage plastique
- Matériau à base de plâtre
- Matériau métallique
- Matériau plastique
- Polystyrène
- Terre végétale

Déchets inertes

- Béton
- Enrobé bitumineux
- Isolant minéral
- Tuile, brique, carrelage
- Verre

Chaque entreprise doit fournir ses propres estimations des quantités de déchets produits et indiquer le niveau de tri qu'elle juge pertinent.

Chaque entreprise doit décrire les méthodes de séparation des déchets au niveau des postes de travail. L'entreprise mandataire de la gestion des déchets doit décrire :

- Les caractéristiques et quantités des contenants en fonction du type de déchet qu'ils vont recevoir ;
- La fréquence d'enlèvement des déchets ;
- L'installation du chantier précisant les zones de stockage des déchets et les moyens d'accès ;
- La signalétique utilisée.

On rappelle que sur le chantier, il est interdit :

- de brûler les déchets ;
- d'abandonner ou enfouir des déchets non prévus par la réglementation ;
- et de déverser des déchets dans les réseaux d'assainissement.

5. CENTRES DE VALORISATION, DE TRAITEMENT ET D'ÉLIMINATION DES DÉCHETS ET PRESTATAIRES DU TRANSPORT DES DÉCHETS

Selon l'article L. 541-1 du Code de l'environnement, il faut aussi rechercher des solutions pour valoriser les déchets par réemploi, recyclage ou production d'énergie tout en limitant les transports en distance et en volume.

Au regard de cet article, l'entreprise mandataire de la gestion des déchets choisira les centres de valorisation, de traitement et d'élimination des déchets.

Les prestataires désignés de la collecte et du transport des déchets sont à désigner par l'entreprise.

6. MOYENS DE SUIVI ET DE CONTRÔLE DE LA GESTION DES DÉCHETS

Les moyens matériels de contrôle de la traçabilité des déchets sont les suivants :

- Les Bordereaux de Suivi des Déchets, suivant le modèle fourni en annexe A, édités pour chaque transport de déchets banals ou inertes et retransmis, une fois complétés, à la Maîtrise d'Ouvrage ;
- Les Bordereaux de Suivi des Déchets, de type CERFA 12571*01, édités pour chaque transport de déchets dangereux et retransmis, une fois complétés, à la Maîtrise d'Ouvrage.

Les moyens humains mis en œuvre pour assurer la réalisation du SOGED sont :

- La désignation d'un responsable gestion des déchets au sein de chaque entreprise du chantier, veillant à la bonne réalisation du tri des déchets et au respect environnemental ;
- La formation préliminaire du personnel de chantier à la gestion des déchets ;
- La sensibilisation des compagnons sur chantier au cours de séances dédiées, afin de leur expliquer les spécificités du tri sur ce chantier : niveau de tri, aires de stockage, signalisation, pénalités.

**BORDEREAU DE SUIVI DES DÉCHETS DE CHANTIER DE BÂTIMENT
ET DE TRAVAUX PUBLICS - Déchets banals et déchets inertes**
BORDEREAU N° _____

Bordereau à éditer en quatre exemplaires, pour chaque contenant de déchets:

- 1) un exemplaire conservé par l'entreprise
- 2) un exemplaire conservé par le prestataire de la collecte et du transport de déchets
- 3) un exemplaire conservé par le centre de valorisation, traitement ou d'élimination des déchets
- 4) un exemplaire à retourner, une fois complété, à la Maîtrise d'Ouvrage

1. MAÎTRE D'OUVRAGE (à remplir par l'entreprise):

Raison sociale: _____ _____
Adresse: _____ _____
Tél.: _____ Fax: _____
Responsable: _____

2. CHANTIER (à remplir par l'entreprise):

Nom du chantier: _____ _____
Lieu: _____ _____
Tél.: _____ Fax: _____
Responsable: _____
Maître d'œuvre : _____

3. ENTREPRISE (à remplir par l'entreprise):

Raison sociale de l'entreprise: _____ _____	Date: _____
Adresse: _____ _____	Cachet et visa:
Tél.: _____ Fax: _____	
Responsable: _____	

Désignation du déchet	Type de contenant	N°	U	Capacité	Taux de remplissage
					☐ 1/2 ☐ 3/4 ☐ plein
☐ Centre de tri	☐ Centre de stockage de classe 2		☐ Incinération (U.I.O.M.)		☐ Plateforme de regroupement
☐ Chaufferie bois	☐ Centre de stockage de classe 3		☐ Aménagement de carrière		☐ Recyclage de matière
☐ Autre: _____					

4. PRESTATAIRE DE LA COLLECTE ET DU TRANSPORT (à remplir par le prestataire):

Nom: _____ _____	Date: _____
Adresse: _____ _____	Cachet et visa:
Tél.: _____ Fax: _____	
Responsable: _____	

Nom du chauffeur : _____ Distance parcourue : _____ km

5. CENTRE DE VALORISATION, DE TRAITEMENT OU D'ÉLIMINATION (à remplir par le centre):

Nom: _____ _____	Date: _____
Adresse: _____ _____	Cachet et visa:
Tél.: _____ Fax: _____	
Responsable: _____	

Adresse de destination	Unité	Quantité reçue	Qualité du déchet
_____			☐ Bon ☐ Moyen ☐ Mauvais ☐ Refus de la benne
_____			Motif: _____
_____			Nouvelle destination: _____

Organisation interne de l'entreprise	
Précisez l'organisation interne de l'entreprise prévue <i>Responsables du suivi du chantier, de l'information, de la gestion et traçabilité des déchets, etc..</i> <i>Modalités pratiques sur ces aspects</i> <u>Rappel sur traçabilité:</u> <i>Chaque déchet doit faire l'objet d'un bordereau de suivi.</i> <i>Ce bordereau d'origine est émis et visé par le producteur du déchet. Il suit le déchet tout au long de son circuit d'élimination.</i> <i>Chaque acteur de la filière doit remplir la zone du bordereau qui lui est réservée et toute personne qui émet, reçoit ou complète l'original ou la copie d'un bordereau en conserve une copie pendant trois ans pour les transporteurs, pendant cinq ans dans les autres cas.</i> <u>Lien vers bordereau type</u> http://optigede.ademe.fr/tri-sur-les-chantiers <u>Lien vers modèle de bilan de gestion de déchets</u> http://optigede.ademe.fr/sites/default/files/fichiers/Tableur_bilan_dechets_batiment_SOGED_ADEME.xlsx <u>Lien vers signalétique « déchets »</u> http://www.dechets-chantier.ffbatiment.fr/pictos-dechets.html	Un « correspondant environnement » sera, tout au long du chantier, l'interlocuteur pour répondre aux questions sur le thème de l'environnement. Il se charge, tout au long du chantier, de contrôler la bonne application des consignes. Nom : Prénom : Fonction : Tél. : Le correspondant sera responsable de l'établissement d'un bilan de la gestion des déchets, sur la base des bordereaux.
Actions de sensibilisation des compagnons	
<i>Complétez les actions mises en place (un quart d'heure de présentation sur chantier, information en salle, etc).</i>	
Actions de prévention mises en place	
<i>Listez les actions visant à limiter la production des déchets sur chantier et/ou leur dangerosité (exemple : préfabrication, calepinage, limitation de l'utilisation de produits dangereux, etc.)</i> <u>Lien vers des exemples d'actions et retour d'expérience de leur mise en œuvre :</u> http://optigede.ademe.fr/dechets-btp-prevention	

Gestion des déchets					
L'ensemble des déchets qui seront produits sur le chantier doivent être précisés dans le tableau ci-dessous, qu'ils soient triés ou gérés en mélange (y compris tout venant) °					
TYPE DE DÉCHETS	QUANTITÉ ESTIMÉE °	FILIÈRE DE GESTION °°°	TYPE DE TRAITEMENT	MOYENS UTILISÉS	JUSTIFICATIF Moyens de contrôle et de traçabilité
<i>Précisez la nature des déchets que vous avez décidé de trier et ceux qui seront gérés en mélange</i>	<i>Évaluez les quantités de déchets de votre chantier</i>	<i>Indiquez les coordonnées des filières</i>	<i>Précisez le devenir des déchets</i>	<i>Précisez le matériel utilisé</i>	<i>Indique quel justificatif vous pouvez produire concernant le dispositif mis en place</i>
Exemple : déchets inertes	300 m³	Concassage sur site	Utilisation sur place une fois concassés / criblés	Type et puissance du concasseur, crible, etc.	Tonnage concassé sur le site (n° compteur)
Exemple : bois	40 m³	Entreprise X	Valorisation sous forme de panneaux de particules	Benne de 12 m³	Bordereau de suivi de déchets industriels banals
Exemple : emballages de peinture	3 m³	Entreprise Y	Valorisation sous forme de combustible de substitution	Palette	Bordereau de suivi de déchets dangereux (rappel : document obligatoire)
° Un fascicule d'aide à la gestion des différents types de déchets de chantier est disponible sur le site de l'ADEME : http://www2.ademe.fr/servlet/getDoc?cid=96&m=3&id=83624&p1=00&p2=02&ref=17597 Pour aller plus loin : guide ADEME « prévenir et gérer les déchets de chantiers » (2009) http://www2.ademe.fr/servlet/getDoc?cid=96&m=3&id=61920&p1=00&p2=05&ref=17597 °° Lien vers des outils de calcul et d'estimation http://optigede.ademe.fr/tri-sur-les-chantiers °°° Pour localiser les prestataires de collecte et les installations de gestion des déchets de chantiers, consultez : http://www.dechets-chantier.ffbatiment.fr/ Les déchèteries des collectivités ouvertes aux professionnels sont localisables sur http://www.sinoe.org/filtres/index/thematique#table-annuaire					
Autres dispositions					
Détaillez ici les autres actions prévues.					

Gestion des autres nuisances

Complétez le tableau suivant : pour chaque thème, précisez l'impact éventuel et les actions mises en œuvre.

Le tableau modèle ci-après est également complété de quelques exemples non exhaustifs.

Chaque activité ne génère pas les mêmes impacts et l'environnement du chantier peut entraîner la mise en œuvre de moyens différents.

Ainsi, il sera nécessaire d'adapter le tableau pour chaque chantier.

Il est important de montrer que chaque thème ou nuisance a été évalué : préférez une indication du type « pas d'impact » ou « non concerné » plutôt que de supprimer la ligne, le cas échéant.

ACTIONS	MOYENS MIS EN ŒUVRE	IMPACTS POTENTIELS	REMARQUES PAR RAPPORT À L'ENVIRONNEMENT DU CHANTIER	MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR LIMITER LES IMPACTS	MOYENS DE CONTRÔLE DE LA FRÉQUENCE DU CONTRÔLE
THÈME : REJET DANS L'AIR					
Exemple : terrassement	Engins de terrassement	Émission de poussières	Difficultés par rapport aux riverains proches	Arrosage des surfaces en cas de temps sec	Contrôle journalier par le chef de chantier
THÈME : DÉCHETS					
Exemple : tri des déchets	Location de 2 bennes	Chantier sale (nuisances envers les salariés et les riverains)	Impossibilité de disposer de 2 bennes à proximité	Mise en place d'une signalétique des bennes avec des logos déchets. Sensibilisation des compagnons.	Contrôle régulier par le chef de chantier
THÈME : PROTECTION SOLS, EAU, VÉGÉTATION					
Exemple : décoffrage	Utilisation d'huile de décoffrage	Risque d'écoulement dans les sols et la nappe phréatique		Remplacement par huile végétale	Contrôle des approvisionnements
Exemple : coulage béton	Nettoyage des cuves et bennes	Risque de ruissellement			
Exemple : nettoyage des outils	Utilisation de solvants	Risque d'écoulement dans les sols et la nappe phréatique		Stockage sur rétention Mise à disposition d'un kit antipollution Utilisation d'un matériel de nettoyage des outils de peinture validé par le CNIDEP	
THÈME : CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE					
Exemple : Maîtrise de la consommation énergétique des équipements et des installations de chantiers				Ne pas laisser les appareils allumés ou branchés après utilisation	Mise en place d'un compteur

THÈME : CONSOMMATION D'EAU					
Exemple : Maîtrise de la consommation des installations de chantiers				Consigne de fermeture des robinets	Contrôle régulier
THÈME : BRUIT et VIBRATION					
Exemple : circulation et manipulation des engins de chantier			Proximité d'un hôpital	Respect des plages horaires d'émission de bruit Installation d'écran antibruit	
Exemple : utilisation d'appareils émissifs (perçage...)				Respect des plages horaires d'émission de bruit. Regroupement des activités bruyantes. Utilisation de dispositifs antivibratoires sous les équipements. Utilisation d'outils pneumatiques.	Contrôle du capotage des équipements Contrôle de la stabilité des équipements Mesure de bruit
THÈME : NUISANCE DE VOISINAGE					
Exemple : circulation et stationnement		Encombrement de la voie d'accès au chantier Salissure des voies d'accès	Proximité d'une zone d'habitation	Aménagement des horaires de livraison Mise en place d'un rotolève en sortie de chantier	Contrôle du planning. Contrôle de la sortie des véhicules et engins.

Nom de la personne ayant renseigné le SOGED

Cachet et visa de l'entreprise

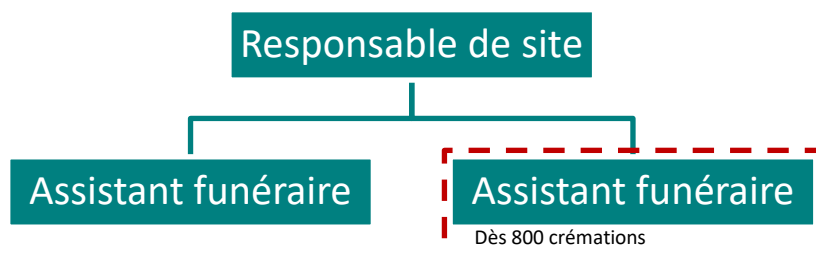
Les moyens humains proposés

1. Une équipe dédiée : la certitude d'un dimensionnement cohérent

Nous structurons l'équipe d'un crématorium de la manière suivante :

- Responsable (niveau 6 – Dirigeant d'agence funéraire) :
 - Encadrement du personnel du crématorium
 - Veille au respect des procédures
 - Préparation et animation des cérémonies
 - Acte technique de crémation
 - Relationnel avec opérateurs funéraires
 - Relationnel avec la collectivité
- Assistant funéraire (niveau 4 – Conseiller funéraire) :
 - Préparation et animation des cérémonies
 - Acte technique de crémation
 - Relationnel avec opérateurs funéraires
 - Relationnel avec la collectivité

L'organigramme des fonctions se présente comme suit :



2. La polyvalence de tous nos salariés

Dans tous nos établissements, quel que soit le poste occupé par les membres du personnel (du Responsable à l'Assistant funéraire), chacun y est polyvalent et peut accueillir les familles (accueil téléphonique et accueil physique, organisation et tenue des cérémonies personnalisées, remise des urnes et dispersion des cendres).

Cette présence permanente de personnes compétentes et totalement polyvalentes est incontournable pour garantir une grande qualité de service aux familles tout comme aux professionnels et ainsi assurer la continuité du service en cas d'absence d'un des membres de l'équipe.

3. L'appartenance à un territoire régional supervisé par un RDS

Notre parc de 52 crématoriums est organisé de manière que chaque zone géographique soit encadrée par un Responsable de Secteur (RDS). Le crématorium de Mende serait ainsi supervisé par un RDS spécialisé dans le secteur Sud-Est, n'exerçant aucune activité de gestion de crématorium et n'étant ainsi rattaché à aucun site en particulier : son rôle sera,

- (i) d'accompagner la transition vers notre mode de gestion,
- (ii) de s'assurer que les besoins des salariés sont bien pris en compte et que des réponses y soient apportées en temps et en heure (formation, recrutements, organisation du planning des congés, etc.) et,
- (iii) d'être un interlocuteur complémentaire pour la Commune dans l'exploitation quotidienne.

4. L'indispensable support des services du siège

Comme tous nos collaborateurs, le personnel de votre établissement travaille avec le soutien et le contrôle de l'équipe de notre siège, dont le métier est exclusivement la gestion de crématoriums en délégation de service public. La société est composée d'un siège social à Paris (75) et les équipes support se constituent des services suivants :

- **Direction Générale** : elle se rend régulièrement dans les établissements que nous gérons afin d'animer l'encadrement des responsables, s'entretenir avec le personnel, rencontrer les professionnels et les autorités délégantes.
- **Finance et Comptabilité** : outre les tâches de gestion courante de la comptabilité, sa mission est aussi d'assister les sites pour qu'ils disposent des moyens nécessaires à la gestion mais aussi de les accompagner dans le suivi des clients et de leurs créances. Ce service est également en charge de la production du rapport d'activité et les réponses à toutes les interrogations relatives à des sujets financiers au cours de l'année, notamment lors des CCSPL.
- **Travaux et Maîtrise d'ouvrage** en charge de superviser et d'animer les entreprises amenées à intervenir sur le bâtiment, notamment pendant le chantier de rénovation.
- **Maintenance** : un responsable dédié à notre activité de crémation supervise l'ensemble des opérations de maintenance courante et non courante de votre établissement et s'assurer que tous les contrôles réglementaires (ou liés à la conformité de cet établissement) sont réalisés en temps et en heure et que toute non-conformité éventuelle est levée dans les délais prévus. Notre responsable de la maintenance agit en collaboration étroite avec les équipes de Facultative Technologies afin de s'assurer de la résolution des problèmes techniques dans les plus brefs délais et sans impact sur la continuité du service public.
- **Ressources Humaines** : notre équipe RH intervient en support de l'équipe du crématorium afin de former en continu nos salariés, d'assurer le recrutement des nouveaux entrants, les questions

relatives à la paie ou encore l'organisation des entretiens annuels.

- **Informatique et Télécommunications** : ce département nous permet d'éviter tout problème pouvant compromettre la continuité du service public en termes d'état des infrastructures de télécommunication (téléphone pour les réservations, système informatique tant pour les tâches administratives que pour l'animation des cérémonies – projection d'images, etc.).

5. La formation continue de tous nos salariés

Tous nos collaborateurs sont formés en fonction de leur poste et de leurs responsabilités afin qu'ils puissent exercer pleinement leurs missions. Pour cela, nous nous appuyons sur notre parcours de formation interne ainsi que sur Nova Formation, leader français de formation aux métiers du funéraire, basé à Montpellier et membre de Funecap Groupe depuis 2019. Nous organisons à la fois des formations obligatoires et facultatives, ces dernières ayant vocation à développer les compétences de nos salariés.

Chaque collaborateur de la société bénéficiera donc d'un parcours de formation professionnelle en adéquation exacte avec son poste, prenant en compte ses points forts, les compétences à développer et son évolution en interne. Six grands axes sont proposés aux collaborateurs et sont détaillés ci-après.

- **Formations réglementaires** : chaque collaborateur ou futur collaborateur est préparé et accompagné au diplôme qu'il doit obtenir pour exercer le métier de Maître de Cérémonie (niveau III) ou Assistant Funéraire (niveau IV), tel que nous l'impose la législation française en vigueur.
- **Formations Santé et Sécurité au travail** : la santé et la sécurité de nos collaborateurs ainsi que la prévention et gestion des risques est un investissement nécessaire et important. Très réglementées, elles permettent de s'assurer que nos équipes travaillent dans les meilleures conditions possibles et qu'elles sont aptes à réagir de manière efficace en cas de nécessité vis-à-vis de leurs collègues ou du public. Ces formations, très ciblées, sont dispensées par des organismes de formation reconnus chacun dans leur domaine de compétences :
 - Sauveteur secouriste au travail : organisme NOVA Formation,
 - Habilitations électriques : organisme NOVA Formation,
 - Incendie, évacuation et manipulation des extincteurs : organisme NOVA Formation,
 - Gestes et postures métiers du funéraire : organisme NOVA Formation,
 - Gestion et prévention des risques : formation en interne de l'ensemble des collaborateurs sur les Equipements de Protection individuelle (EPI) distribués par le fournisseur EPI ON WEB (combinaisons, masques, lunettes, gants, chaussures etc...),
 - En parallèle de ces formations, nous nous assurerons que vos établissements soient équipés de défibrillateurs et de trousse de secours – une à l'accueil et une dans la salle technique ; le personnel sera également formé à leur utilisation.
- **Formations techniques** :
 - La formation sur les appareils de crémation, théorique et pratique, est obligatoire et est assurée par le fabricant *Facultieve Technologies* aux collaborateurs concernés afin de leur permettre de connaître le fonctionnement de ces appareils (certificat à l'appui), les consignes

de sécurité et d'intervention en cas de dysfonctionnement, d'incident majeur ou d'incendie ainsi que la maintenance de premier niveau.

- La salle technique est équipée de blouses, de gants spécifiques et de toutes les protections nécessaires (EPI) permettant la conduite de l'appareil de crémation et le recueil des cendres.
 - La manutention des conteneurs de produits de traitement de l'unité de filtration, comme celle des conteneurs de résidus de filtration, entraîne l'obligation de tenues de travail, masques, chaussures et gants adaptés.
- **Formation de perfectionnement au métier du funéraire :**
 - En tant que délégataire de service public, nous avons l'obligation de répondre aux demandes de nos usagers et de suivre leur évolution sociale, ce qui implique un approfondissement des formations « typiquement funéraires » pour nos collaborateurs.
 - Ces formations sont indispensables à la réussite de l'accompagnement des familles et à l'organisation de belles cérémonies :
 - L'accueil des familles, que ce soit au téléphone ou en face-à-face pour les agents d'accueils
 - Les différentes religions, pratiques et rites funéraires pour les Conseillers Funéraires
 - Les cérémonies civiles et religieuses pour les Maitres de Cérémonie
 - La psychologie du deuil pour les Maitres de Cérémonie et Conseillers Funéraires
- **Formation communication :** Notre secteur d'activité impose un sens relationnel très fort, aussi bien vis-à-vis des familles qu'entre nos collaborateurs pour une parfaite gestion de l'accompagnement des familles, d'un point de vue administratif et organisationnel. Il est donc primordial que les échanges verbaux ou écrits soient de qualité, que ce soit au niveau de la maîtrise de la bureautique (Word, rédaction d'e-mails, Outlook) que de la communication interpersonnelle et interprofessionnelle (organisme de formation CNFCE).
- **Formation Management :**
 - La gestion d'un établissement et l'implication d'une équipe dans son travail découlent du positionnement et des compétences du directeur désigné.
 - Ces compétences sont à actualiser régulièrement et un parcours spécifique « Manager » a été créé, en lien avec l'organisme de formation CNFCE :
 - Les fondamentaux du management – niveau 1
 - Management d'une équipe – niveau 2
 - Les fondamentaux du droit du travail – niveau 1
 - Droit social en pratique / Actualités sociales et juridiques – niveau 2
 - Optimiser sa conduite de réunion – niveau 1
 - Conduite de réunion – niveau 2
 - Savoir mener les différents entretiens (annuel d'évaluation, professionnels, de carrière) – niveau 3
 - Développer et entretenir son réseau professionnel – niveau 1 à 3

- Coaching personnalisé : formation de pointe telle que « L'intelligence émotionnelle » – niveau 4
- Chaque formation se fait sur place pour prendre en compte les contraintes opérationnelles et avant tout assurer la continuité du service public auprès des familles. Nos formations étant liées à la réglementation française en matière de droit du travail, nous nous adapterons bien évidemment à la vôtre. Dans le cadre du projet d'amélioration continue, notre société déploie des supports de formation internes dans divers domaines afin d'accompagner nos collaborateurs dans la gestion de leur établissement. Les formations internes touchent différents domaines, tels que l'utilisation de l'outil informatique, le management, le commercial, la réglementation, etc.
 - Dans un souci d'amélioration continue de nos services, de partage ainsi que de transversalisation du savoir-faire de nos équipes et de nos valeurs, nous organisons aussi les événements suivants : réunions de directeurs (deux fois par an), réunions de commission (optimisation du fonctionnement des appareils, outils médias, parcs cinéraires, ...), des déplacements de courte durée dans d'autres crématoriums fréquents et favorisés pour un partage de savoir-faire, d'expériences et de valeurs. Nous favorisons particulièrement les échanges car ils sont sources de progression pour le personnel et évitent l'installation d'une routine. Un collaborateur peut aussi se déplacer de quelques semaines à quelques mois dans d'autres établissements pour se former à un nouveau poste.

6. Le mécanisme d'actionnariat salarié

En dix ans, Funecap Groupe a connu une croissance constante. Ce succès est en grande partie dû à la mobilisation quotidienne de l'ensemble des salariés : dès 2021, FUNECAP GROUPE a écrit une nouvelle page de son histoire avec l'ouverture de l'actionnariat salarié pour l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs. Funecap Groupe propose ce dispositif chaque année pour permettre aux collaborateurs d'investir ou de réinvestir dans le Plan Épargne Groupe (PEG). Tout salarié, quel que soit son poste, peut devenir porteur de parts du FCPE Funecap Actions.

Funecap Groupe souhaite continuer à accompagner ses salariés à travers un mécanisme d'abondement : si un collaborateur souhaite effectuer un versement complémentaire sur son Plan d'Épargne Groupe (PEG), le Groupe lui reversera une somme additionnelle, du même montant que son investissement. L'actionnariat salarié est une opportunité unique de se constituer une épargne pour financer ses projets futurs, tout en profitant de nombreux avantages financiers. C'est aussi un moyen pour chaque salarié de bénéficier de la croissance du groupe. À la reprise de la DSP, les nouveaux collaborateurs travaillant pour le crématorium pourront ainsi bénéficier de l'actionnariat salarié.

7. Des programmes ambitieux d'inclusion sociale

Grâce au soutien de Funecap Groupe, Crématoriums de France propose un ensemble de mesures visant à favoriser l'inclusion sociale, à offrir des opportunités professionnelles aux personnes en difficulté, à promouvoir l'égalité des chances et à sensibiliser les collaborateurs à ces questions.

- Antenne Funecap Diem : une antenne destinée à porter des actions d'inclusion sociale et de méritocratie. Cela comprend des partenariats avec des organisations telles que l'École de la 2ème chance, Les Déterminés, WH360, Live Institute et l'armée pour favoriser l'intégration de jeunes en décrochage scolaire, de personnes éloignées de l'emploi ou en reconversion, de femmes en deuxième partie de vie et de militaires en reconversion.
- Programme HOPE : ce programme est déployé régionalement pour organiser des sessions de recrutement.
- La collaboration avec des associations locales : travail conjoint avec les pôles emploi locaux pour identifier les besoins en recrutement et lancer des sessions de recrutement adaptées à chaque périmètre géographique et famille de métiers.
- Organisation RH décentralisée : nous avons mis en place une organisation RH décentralisée dotée de chargés RH formés par périmètre géographique permettant de répondre aux besoins locaux et de décliner les actions en local.
- Élargissement du Campus Funecap : notre école interne au groupe forme les collaborateurs aux métiers spécifiques et dispense des formations transversales et diplômantes/certifiantes.
- Engagement en faveur de la diversité : Crématoriums de France est signataire de la Charte Diversité, une charte de recrutement engageant l'ensemble de nos collaborateurs et prestataires est mise en place pour respecter les valeurs du Groupe.
- Mesures en faveur de l'égalité professionnelle : un accord en faveur de l'égalité hommes/femmes a été renouvelé en juin 2023 et un ambassadeur handicap indépendant est nommé pour accompagner les collaborateurs dans leurs démarches.
- Sensibilisation des collaborateurs : nous menons des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs, telles que le Challenge Streetco. Notre Direction des Achats travaille par ailleurs avec des ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail).

En ce qui concerne la déclinaison locale de ces engagements nationaux :

- Le re recrutement de 1 salarié supplémentaire dès que les volumes dépassent 800 crémations annuelles afin de maintenir le même niveau d'accompagnement des familles sans augmenter les délais de prise en charge des défunts, Tous les nouveaux salariés bénéficieront de l'actionnariat salarié qui leur permettra de devenir actionnaires de Funecap Groupe, comme le sont 100% de nos salariés, et ainsi d'être intéressés tant au développement du groupe qu'au maintien de la qualité de service la plus exigeante au quotidien (nous avons inséré les plaquettes présentant ce mécanisme dans notre offre finale),
- Nos prestations d'entretien du bâtiment et des espaces verts s'appuieront sur des Structures locales d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE).

8. Les tenues vestimentaires

Nous ne préconisons pas les uniformes et tenons à éviter les costumes standards couramment utilisés dans la profession. La standardisation des costumes et des hommes ne correspond pas au type de relations qui nous lient avec les familles. La standardisation aboutit à la banalisation.

Tout le personnel en relation avec les familles est toujours en costume-cravate pour les hommes et tailleur strict jupe ou pantalon pour les femmes. Ils sont aussi systématiquement de couleur sombre (noir, gris anthracite...).

Chaque membre de notre personnel choisit des costumes ou tailleurs de ville élégants, adaptés à sa morphologie et apportant ce qu'il faut de distinction due au métier que nous exerçons.

Cette liberté de choix est une volonté forte de notre philosophie d'entreprise qui met en valeur les personnes avec une approche humaine ne pouvant être garantie par un uniforme.

Ces tenues sont prises en charge par la société, tout comme leur nettoyage à sec qui est réalisé aussi souvent que nécessaire.

Déroulement des cérémonies, Remise des urnes, Accompagnement des familles, etc.

Le personnel du Crématorium de la ville de Mende sera formé aux méthodes reconnues de Crématoriums de France pour offrir aux familles reçues un accompagnement et une attention toute particulière, quelles que soient les circonstances.

Par-delà le professionnalisme de nos équipes, notre entreprise se caractérise par la courtoisie, la bienveillance et la disponibilité de ses équipes, pour que chaque personne fréquentant l'un de nos établissements puisse trouver apaisement et réconfort dans ce moment douloureux. Nos équipes sont formées pour faire face à des situations délicates ou inattendues, causées, par exemple, par des conflits familiaux, souvent exacerbés par l'émotion du deuil.

1. Accueil des professionnels et des familles

Souplesse d'adaptation et disponibilité

L'organisation proposée privilégie l'horaire d'accueil de la famille et du moment de recueillement, ce qui offre une grande flexibilité. Notre mode de fonctionnement permet et vise 100 % de moments de recueils : ceci permettant de s'adapter aux demandes des familles et des opérateurs funéraires.

*Disponibilité du
personnel pour les
familles et les*

Depuis la mise en bière jusqu'à l'arrivée au crématorium, en passant éventuellement par le lieu de culte, toutes les obsèques peuvent alors s'enchaîner naturellement, sans interruption, par une venue au crématorium le jour souhaité, voire à l'heure souhaitée.

Accueil aux crématoriums

Un salarié Crématoriums de France est toujours présent durant les heures d'ouverture normales de l'établissement pour accueillir les familles et les professionnels qui se déplacent au crématorium afin d'obtenir des renseignements ou encore pour se voir remettre une urne cinéraire, *sans qu'il soit nécessaire de planifier un rendez-vous.*

*Préserver l'intimité des
familles*

Les familles accueillies pour un moment de recueillement sont reçues à des horaires différents, et les circulations dans le bâtiment ont été pensées pour leur apporter la garantie de vivre ce moment dans votre établissement en toute intimité, sans croiser d'autres familles.

Dans l'organisation proposée, une famille peut être accueillie toutes les heures dans chaque salle de recueillement. Lorsque notre personnel est informé à l'avance d'un moment de recueillement avec

une assistance nombreuse, le créneau de réservation suivant est bloqué, par respect pour les deux familles.

2. Le déroulement du moment de recueillement

Le monde évolue. Le lien avec les religions se distend parfois. Mais le deuil reste, et avec lui la nécessité de « faire son deuil » qui signifie à la fois surmonter sa propre peine mais également faire vivre le souvenir de l'être cher. C'est pourquoi même si le défunt ou sa famille ne sont pas proches d'une religion, il est fondamental d'organiser les obsèques qui permettront à chacun de débiter son deuil par l'expression de son amour, de ses souvenirs, de ses espoirs. Il n'y a rien de pire que des obsèques sans cérémonie : chacun reste avec un manque et un sentiment de culpabilité de n'avoir pas exprimé ce qu'il ressentait, de n'avoir pas dit un dernier mot à celui ou celle qu'il aimait, de n'avoir pas montré à ceux qui restait combien il tenait à eux. C'est la beauté et la grandeur de notre métier que d'accompagner les familles que nous servons sur le chemin du deuil.

Chaque famille est unique

Notre différence repose sur notre capacité à préparer et à personnaliser le moment de recueillement avec la famille. Notre personnel est formé pour conseiller et accompagner afin que la famille puisse rendre un hommage à l'image de son défunt et trouver l'apaisement et le réconfort dans ces circonstances douloureuses.

Prestations proposées

L'hommage simple

L'hommage simple est inclus dans le tarif de base de la crémation. Il inclut la mise à disposition de la salle de cérémonies pendant 45 minutes afin que la famille puisse se recueillir au crématorium. Dans les établissements où il est mis en place, nous constatons que les familles se recueillent généralement en petit comité et pendant une dizaine de minutes. Cet instant de recueillement n'est pas accompagné par un maître de cérémonies et peut être privilégié par les familles ayant déjà réalisé une cérémonie dans un lieu de culte au préalable.

La cérémonie personnalisée

Les familles peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé, pour une cérémonie incluant la mise à disposition de la salle de cérémonie durant 90 minutes. Les cérémonies personnalisées donnent lieu à la lecture de plusieurs textes et passages musicaux et la projection de vidéos : ces cérémonies sont caractéristiques du fonctionnement de la Société des Crématoriums de France qui souhaite proposer aux familles un accompagnement personnalisé : dans le cadre de ce cérémonial complet, les familles sont contactées quelques jours avant le jour de la crémation afin de recueillir leurs souhaits pour l'organisation du moment de recueillement et notamment les textes, musiques, photos ou vidéos qu'elles souhaitent voir diffuser pendant la cérémonie. La mise à disposition de la salle de recueillement inclut dans ce cas l'accompagnement par un maître de cérémonie. Cette prestation est détaillée ci-dessous.

Un accompagnement préparé

Chaque famille est différente et a des attentes spécifiques auxquelles notre personnel s'attache à répondre par sa capacité à percevoir les souhaits de chacune, et à s'adapter. Le moment de recueillement est un moment unique pour la famille qui doit être personnalisé selon ses attentes.

Dès que la réservation est effectuée, le personnel de l'établissement prend contact avec la famille pour préparer sa venue au crématorium et ce moment particulier en lui présentant les différentes possibilités de personnalisation.

Cette approche permet aux familles de vivre plus intensément la séparation du deuil, en s'appropriant la mise en œuvre de leur moment de recueillement. Un recueillement réussi est une avancée considérable dans le travail de deuil pour la famille.

Certaines familles savent parfaitement ce qu'elles souhaitent dans la personnalisation du moment de recueillement (textes, musiques, images). Dans une telle hypothèse, nous les renseignons alors sur certaines modalités pratiques à mettre en œuvre pour optimiser le déroulement de cet instant.

D'autres sont désemparées et incapables de mettre en œuvre un beau moment de recueillement. Il faut alors découvrir qui était le défunt, qui elles sont et ainsi quels sont les textes, musiques et images qui leurs correspondront.

*La garantie d'un service
public maître de son
image*

Afin de garantir une qualité constante du service et un accompagnement réussi de la famille tout au long de sa présence dans l'établissement, nous pilotons toujours étroitement, mais avec tact, les maîtres de cérémonie extérieurs qui interviennent dans les crématoriums qui nous sont confiés afin de limiter au mieux les imperfections et hésitations.

Pour les professionnels, ce mode de fonctionnement leur donne la certitude, une fois le défunt et la famille arrivés au crématorium, d'une qualité permanente d'accueil, d'accompagnement et de cérémonial très soigné, auxquels ils ne sont généralement pas formés. Un recueillement dans le cadre d'une crémation est différent d'un recueillement accompagné dans le cadre d'une inhumation ; il ne peut donc être appréhendé de la même manière.

Pour le crématorium, et donc pour la ville de Mende, c'est la certitude d'une réputation constante de qualité et d'impartialité du service public. Pour les entreprises de pompes funèbres, cette qualité rejaillit sur leurs propres prestations qui s'en trouvent ainsi valorisées.

Un accompagnement personnalisé

Selon les volontés de la famille, le moment de recueillement peut être personnalisé par le biais de musiques, textes, photos, vidéos ou tout autre objet ayant eu une signification pour le défunt. Les salles de recueillement seront équipées du matériel audio et vidéo nécessaire à cette personnalisation.

Les musiques, textes et photos peuvent être fournis par la famille. Dans le cas contraire, lorsque la famille n'a pas le temps ou la possibilité de rassembler ces éléments, l'établissement met à sa disposition un ensemble de supports. Votre établissement dispose notamment d'une photothèque sur le thème de la nature (mer, montagne, campagne, forêt) pour diffusion sur l'écran de diaporama, d'un recueil de textes et de poèmes, et d'une base de données musicales, mais surtout, nous le répétons, de personnes aptes à conseiller chaque famille dans le choix des textes et des musiques ainsi que dans la mise en œuvre du moment de recueillement.

Toutes les confessions, opinions religieuses ou philosophiques sont les bienvenues dans les salles de recueillement.

*Une salle de
recueillement ouverte à
tous les cultes*

Lorsqu'un temps de prière est demandé par les familles, il est effectué par des laïcs ou des représentants du culte concerné et, en étroite collaboration avec eux, est intégré à l'organisation du recueillement. Nous pouvons également conserver les objets rituels spécifiques à chaque culte pour personnaliser la salle le moment venu.

Le moment de recueillement : un rituel unique

Les moments de recueillement sont conduits par notre personnel à travers différentes étapes, le tout formant notre rituel d'adieu et de séparation. Ce moment de recueillement vise à accompagner les familles en douceur et progressivement mais de façon suffisamment intense de sorte que la visualisation de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation devienne secondaire.

Cette approche, mise au point au travers de plus de vingt années d'observations et de compréhension de ce qu'est le deuil dans un crématorium, épargne aux familles d'avoir à quitter votre établissement avec la dernière image du cercueil gravée en mémoire.

Afin qu'il y ait une continuité humaine dans les relations avec la famille, c'est l'assistant funéraire ayant préparé le recueillement qui accueillera le convoi et conduira le moment de recueillement. Nos professionnels apprennent à choisir les mots seyants, convenant à la famille et adaptés aux conditions du décès, à l'environnement, le cas échéant à l'arrière-fond religieux ainsi qu'à ses souhaits.

Aucune famille ne ressemble à une autre. Chaque recueillement est unique et, par-delà une exigence de qualité pour tous, il y a une grande variété d'hommages.

Ce rituel permet de marquer la séparation ultime avec un contact d'humanité et une relation de confiance, à l'aide d'une symbolique douce et progressive. Ce point est essentiel.

Ce mode d'accompagnement, proposé dans tous les établissements que nous gérons, évite à la famille d'avoir la sensation d'abandonner son défunt. Il offre également à la famille la possibilité de faire le dernier adieu au défunt dans un cadre et avec une mise en œuvre apaisants en évitant ainsi la visualisation de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation.

À l'occasion de la préparation du moment de recueillement, nous déconseillons aux familles d'assister à l'acte technique de crémation qui, humainement, pourra être ressenti comme une régression dans le parcours des funérailles.

La séparation marque une symbolique (porte de passage ou rideau) à la fin du moment de recueillement et la remise de l'urne en différé sont fortement appréciées par les familles. La visualisation de l'introduction peut être traumatisante pour les proches. Aujourd'hui, la très grande majorité des familles s'estime soulagée de ne pas avoir assisté à une visualisation de l'introduction d'un cercueil dans un appareil de crémation.

Néanmoins, nous laissons le choix à chaque famille. L'établissement sera équipé d'un système permettant la visualisation de l'introduction du cercueil dans l'appareil via un écran dans la salle de remise des urnes, permettant ainsi de répondre à la demande de familles qui souhaiteront y assister.

3. Cérémonie avant inhumation

La salle de cérémonie sera également accessible, sur réservation, aux familles qui se rassemblent pour se recueillir sur la dépouille d'un défunt ayant fait le choix de l'inhumation. Nous souhaitons que chaque famille bénéficie des mêmes services que dans le cas d'une crémation. Tout l'équipement installé dans la salle de cérémonie sera donc mis à disposition des familles indifféremment à l'occasion d'une inhumation ou d'une crémation.

4. Remise de l'urne – Dispersion des cendres

Remise de l'urne en différée

Toutes les études spécialisées ont établi qu'il n'est pas psychologiquement souhaitable que les familles attendent sur place la remise des cendres, souvent plus de deux heures après le moment de recueillement. Il est déraisonnable de penser pouvoir, en l'état de la technique aujourd'hui, réaliser des crémations complètes avec des cendres pulvérisées bien blanches et absolument froides en moins de 2 heures dans la majorité des cas.

Nous proposons plutôt aux familles de leur remettre les cendres en différé plus tard, voire un autre jour, sauf demande expresse. Les familles ont la possibilité de revenir à leur convenance ou de se faire apporter l'urne par leur entreprise de Pompes Funèbres.

En plus d'être psychologiquement plus douce en atténuant le choc de la vue de l'urne immédiatement après celle du cercueil, la remise différée des cendres permet, lorsque l'activité est forte, d'organiser les moments de recueillement à des horaires nombreux et adaptés pour s'accommoder à ceux de la famille, du culte et des entreprises de pompes funèbres. Les crémations sont normalement assurées successivement dans l'ordre d'arrivée.

Ce type de fonctionnement a maintenant largement fait ses preuves à la grande satisfaction des professionnels et des familles qui se disent soulagées :

- de ne pas devoir assister à la visualisation de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation ;
- de ne pas avoir à subir au crématorium ces moments d'attente douloureux et inutilement, voire cruellement pénibles ;
- d'éviter l'attente simultanée sur place de plusieurs familles, permettant de préserver l'intimité de chacune ;
- de pouvoir prendre le temps de réfléchir à la destination des cendres ;
- de permettre aux familles de prendre le temps de se retrouver avec les proches immédiatement à l'issue du moment de recueillement pour partager un moment de convivialité ;
- pour les professionnels, de ne plus avoir à mobiliser véhicule et personnel pendant de longues heures, et de permettre une organisation plus aisée des obsèques.

Dans cette organisation nous faisons aussi preuve de souplesse. Dans certains cas où la remise de l'urne en différé est trop contraignante pour les familles (exemple une famille venant de loin qui souhaite assister à l'inhumation de l'urne), nous pouvons tout de même remettre l'urne (malgré les cendres pas tout à fait froides) en sensiblement deux heures après que le cercueil ait quitté la salle de recueillement.

Conservation de l'urne au crématorium

Depuis la loi 2008—1350 du 19 décembre 2008, dans l'attente d'une décision quant à la destination des cendres, l'urne peut être conservée au crématorium pour une durée ne pouvant excéder un an.

Au terme de ce délai et si aucune décision n'a été prise par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres peuvent être dispersées dans l'espace aménagé du cimetière, selon les conditions et les modalités validées par la ville de Mende.

La destination des cendres est un choix important qui doit être en accord avec les éventuelles volontés du défunt et les besoins des proches (lieu de mémoire pour se recueillir). Certaines personnes ont besoin de temps pour prendre cette décision, notamment quand le décès a été brutal et que le défunt n'a pas laissé d'instructions précises.

La thématique de la gestion des urnes en attente a été abordée dans notre démarche qualité interne. Une procédure et un certain nombre d'outils ont été mis en place afin de bien informer les familles sur les conséquences de l'absence de décision quant à la destination des cendres et respecter les délais imposés par la réglementation.

Bien entendu, ce délai de conservation de l'urne au crématorium pendant une durée d'un an maximum ne s'applique pas pour les familles ayant pris une décision quant à la destination des cendres qui n'est pas encore disponible. Par exemple, dans le cas où une famille est en attente d'une sépulture au sein d'un cimetière, l'urne peut être conservée au-delà de cette échéance.

Remise de l'urne à la famille

Lorsque cette mission nous est confiée, la remise de l'urne, tout comme le moment de la dispersion des cendres, font l'objet d'une cérémonie invitant la famille au recueillement. Lorsque la famille se déplace au crématorium pour récupérer l'urne cinéraire (généralement 2 ou 3 personnes sont présentes), nous l'invitons à s'installer dans l'espace attente.

Si la famille n'a pas apporté de musique pour accompagner cet instant, nous lui proposons soit de reprendre une musique du moment de recueillement soit de diffuser une musique douce de notre sélection (la salle de remise des urnes sera équipée du matériel audio nécessaire). La salle de remise de l'urne peut également être personnalisée avec une ou deux compositions florales et une photo du défunt selon les souhaits des personnes présentes.

La personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles signe alors le certificat de remise des cendres attestant que l'urne contenant les cendres du défunt lui a bien été remise.

Après avoir préparé la salle et avant d'y entrer avec la famille, le personnel prépare moralement les proches en les informant que l'urne est présente sur un meuble aménagé à cet effet. Une fois que la famille s'est installée sur les sièges à disposition, l'Assistant funéraire l'invite à prendre quelques instants pour se recueillir. A l'issue, l'urne est placée dans le conditionnement fourni par l'entreprise de pompes funèbres pour le transport. Le personnel remet l'urne cinéraire à la famille et la guide vers la sortie de l'établissement.

Dispersion des cendres dans l'espace aménagé

Dans le cas d'une dispersion des cendres dans l'espace aménagé, nous conseillons à la famille de prendre quelques jours de réflexion avant cet acte (sauf si la dispersion a été expressément demandée par le défunt), ceci afin de leur éviter les regrets dus à une décision irréversible prise trop rapidement. En effet, la dispersion dans un espace aménagé est collective : les cendres sont déversées en un endroit où d'autres l'ont déjà été et où d'autres le seront encore. Lors de la dispersion des cendres en présence de la famille, notre personnel tient un rituel de dernier adieu juste avant l'épandage des cendres sur l'espace de dispersion.

Dans un premier temps, nous invitons les proches à pénétrer dans le salon de remise de l'urne dans lequel nous leur présentons le dispersoir. Nous leur laissons un temps pour se recueillir autour des cendres en assurant une présence discrète. Ce salon de remise de l'urne est idéal pour accueillir les proches dans une ambiance paisible qui leur laisse le temps de se préparer à la dispersion avant de se rendre à l'extérieur, où les conditions météorologiques ne sont pas toujours favorables (pluie, froid, vent).

Puis, nous les emmenons en procession au lieu de dispersion des cendres aménagé. Nous posons le dispersoir devant la zone de dispersion le temps que les personnes prennent place autour. Quelques paroles sont prononcées et une minute de silence est observée. La possibilité est offerte aux proches de lire un mot, un texte ou un poème, s'ils le souhaitent.

Ensuite, nous procédons à la dispersion des cendres, à l'issue de laquelle nous indiquons aux proches que nous les laissons se recueillir le temps qui leur sera nécessaire et que nous restons à leur disposition à l'accueil du crématorium.

5. Tenue des registres

Registre de dispersions

Un registre des crémations, sera tenu par le personnel du crématorium et mentionnera à minima :

- L'autorisation de crémation,
- le numéro d'ordre des crémations avec l'identité des défunts,
- l'heure de l'introduction du cercueil dans l'appareil de crémation,
- l'heure de collecte des cendres à la sortie de l'appareil de crémation,
- l'entreprise de pompes funèbres ayant été mandatée pour l'organisation des obsèques,
- La destination des cendres déclarée.

Ce registre, conservé en permanence dans l'établissement, sera consultable à tout moment par l'autorité délégante.

Certificat de crémation

Une fois que les cendres ont été placées dans l'urne cinéraire, le personnel du crématorium édite un certificat de crémation reprenant les informations d'état civil du défunt, le numéro d'ordre, la date et heures du processus de crémation. Ce certificat de crémation est remis à la famille ou l'entreprise de Pompes funèbres avec l'urne cinéraire.

Dans un souci d'information, les textes du CGCT relatifs à la destination des cendres sont édités au dos du document.

Certificat de remise des cendres ou de dispersion

Dans un souci de traçabilité des défunts et de leurs cendres le personnel du crématorium fait remplir et signer à la personne venant récupérer l'urne cinéraire un certificat de remise des cendres. Sont renseignés sur ce document, l'identité de la personne récupérant les cendres, celle du défunt ainsi que la date et l'heure de remise de l'urne.

L'urne cinéraire doit être remise à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles qui justifie de son identité. Par conséquent, lorsque ce n'est pas la société de pompes funèbres qui récupère l'urne cinéraire, le personnel du crématorium demande à la personne sa pièce d'identité et joint ses informations au dossier (type de pièce d'identité, numéro, date et lieu de délivrance).

Si ce n'est pas l'entreprise de pompes funèbres ou la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne ne pourra être remise à la personne venant récupérer les cendres si elle ne détient pas une procuration et une pièce d'identité de la personne ayant droit.

Registre de suivi des cendres dispersées

Le personnel du crématorium tient un registre spécifique recensant l'ensemble des défunts dont les cendres ont été dispersées dans l'espace aménagé. Ce registre sera tenu à la disposition de la Ville de Mende.

Registre de suivi des urnes en attente au crématorium

L'article R2213-38 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoit que le gestionnaire du crématorium tienne un registre consignait les différentes étapes de relances des urnes en attente jusqu'à la dispersion des cendres. Ainsi, le personnel du Crématorium consignera sur ce registre les informations suivantes :

- Année et numéro d'estampille (ex : 20141500)
- Nom et prénom du défunt
- Date de crémation
- Entreprise de pompes funèbres mandatée
- Nom et prénom de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles
- Date de la première relance (téléphonique après 9 mois)
- Date de la seconde relance (courrier simple après 11 mois)
- Date de la troisième relance (courrier recommandé après 12 mois)
- Date de la demande de dispersion à la collectivité
- Date de l'autorisation de dispersion
- Date et heure de la dispersion
- Collaborateur ayant réalisé la dispersion

Conteneur de pièces anatomiques

La crémation des pièces anatomiques, rendue obligatoire en crématorium, a été réglementée pour assurer une traçabilité totale de ces éléments pouvant être considérés comme potentiellement contaminateurs tout en garantissant le respect dû à des cendres humaines et la confidentialité de leur origine. Le suivi administratif ainsi que les conditions techniques de leur acheminement et de leur traitement ont été encadrés par un décret qui a fait l'objet de la publication d'un fascicule spécifique par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Une convention de crémation de pièces anatomiques sera signée avec chaque organisme concerné.

La crémation des pièces anatomiques sera assurée au vu du CERFA réglementaire fourni par l'établissement producteur. Le crématorium conservera le feuillet 2 de ce document et renverra le feuillet 1 à l'établissement producteur (avec la date de crémation précisée sur le document). Les crémations de pièces anatomiques seront également consignées dans un registre spécifique comme le prévoit la législation en vigueur. Ce registre de traçabilité reprendra le numéro d'identification du conteneur de pièces anatomiques, l'établissement producteur, le jour et les heures de crémation. La crémation des conteneurs de pièces anatomiques fait partie intégrante de notre logiciel de gestion. Ces crémations sont encodées avec un numéro d'ordre spécifique, les distinguant des autres crémations. Nous communiquerons annuellement à la collectivité, dans le cadre du rapport du délégataire, la liste des conventions en cours avec les différents organismes.

Démarche RSE mise en œuvre

1. L’optimisation des rejets atmosphériques

En termes d’émissions atmosphériques : à minima, toutes les valeurs sont conformes et inférieures aux valeurs de l’Arrêté du 28 janvier 2010 (règlementation française) ;

Niveau de rejets atmosphériques exprimé en Nm3 à 11% d’oxygène des différents polluants de l’arrêté du 28 janvier 2010 :

Rejets atmosphériques	Avec dispositif de filtration		Pour un cercueil standard :
	<i>Arrêté</i>	<i>FT III</i>	
-Poussières	10	5	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-CO	50	25	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-COv	20	10	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-NOx	500	400	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-HCl	30	15	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-SO2	120	60	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-Hg	0,2	0,1	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-Dioxines/furanes	0,1	0,05	ng/ Nm ³ à 11 % d’O ₂

Toutes les valeurs obtenues sont généralement inférieures de 50 % aux limites de l’Arrêté sauf pour les NOx (inférieures à 400 mg / 11 % O2 pour 500 mg valeur de l’Arrêté du 28/01/2010) :

RISULTATO DELL'ANALISI:

Camp.	Parametro	Unità di misura	I° Prova	II° Prova	III° Prova	MEDIA	Incert.	Limite
QF2308/16 QF2309/16 QF2287/16	Materiale particolato	mg/Nm³	0,68	0,44	0,84	0,65	0,12	12,5
QF2288/16 QF2308/16 QF2287/16	Polveri PM10	mg/Nm³	0,45	0,33	0,87	0,48	0,06	12,5
QF2288/16 QF2308/16 QF2287/16	Polveri PM2,5	mg/Nm³	0,30	0,25	0,35	0,30	0,05	12,5
QF2285/16 - S8204/16 QF2305/16 - S8205/16 QF2287/16 - S8205/16	Mercurio (Hg)	ng/Nm³	< 0,0002	< 0,0002	< 0,0002	< 0,0002	==	0,05
QF2285/16 - S8207/16 QF2305/16 - S8209/16 QF2287/16 - S8209/16	Somma Cd+Ti	mg/Nm³	0,0010	0,0084	0,0007	0,0007	0,0001	0,05
QF2285/16 - S8207/16 QF2305/16 - S8209/16 QF2287/16 - S8209/16	Somma Sb+As+Pb+Cr+Co+Mn+Ni+V+Sn	mg/Nm³	0,4293	0,3312	0,4512	0,4009	0,0802	0,5
QF2285/16 - S8207/16 QF2305/16 - S8209/16 QF2287/16 - S8209/16	Zinco (Zn)	mg/Nm³	0,3840	0,2834	0,4181	0,3718	0,0556	5
Monossido di Carbonio (CO)		mg/Nm³	13,5	16,6	6,0	16,0	0,0	60,5
Composti Organici Volatili (C-org Totale)		mg/Nm³	0,3	11,0	0,1	10,0	1,2	12,5
S8210/16 S8211/16 S8212/16	Acido Cloridrico (HCl)	mg/Nm³	1,2	1,6	2,0	1,6	0,3	30
S8210/16 S8211/16 S8212/16	Acido Fluoridrico (HF)	mg/Nm³	0,29	0,26	0,36	0,31	0,05	5
Ossidi di Azoto (NOx)		mg/Nm³	142	110	58	103	12	200
S8213/16 S8214/16 S8215/16	Ossidi di Zolfo (SOx)	mg/Nm³	41,8	40,7	65,5	49,0	9,0	50
QF2241/16 - S8219/16 S8217/16 - S8218/16	Idrocarburi Policiclici Aromatici	mg/Nm³	/	/	/	0,00097	0,00091	0,01
QF2241/16 - S8219/16 S8217/16 - S8218/16	PCDD + PCDF come Dossina equivalente	ng/Nm³	/	/	/	0,006653	0,001327	0,1

I valori riportati in tabella sono normalizzati a 0°C e 0.1013 MPa e sono riferiti all'effluente gassoso secco e a un tenore di Ossigeno (O₂) del 6%.

Valeur mesurée

Valeur limite

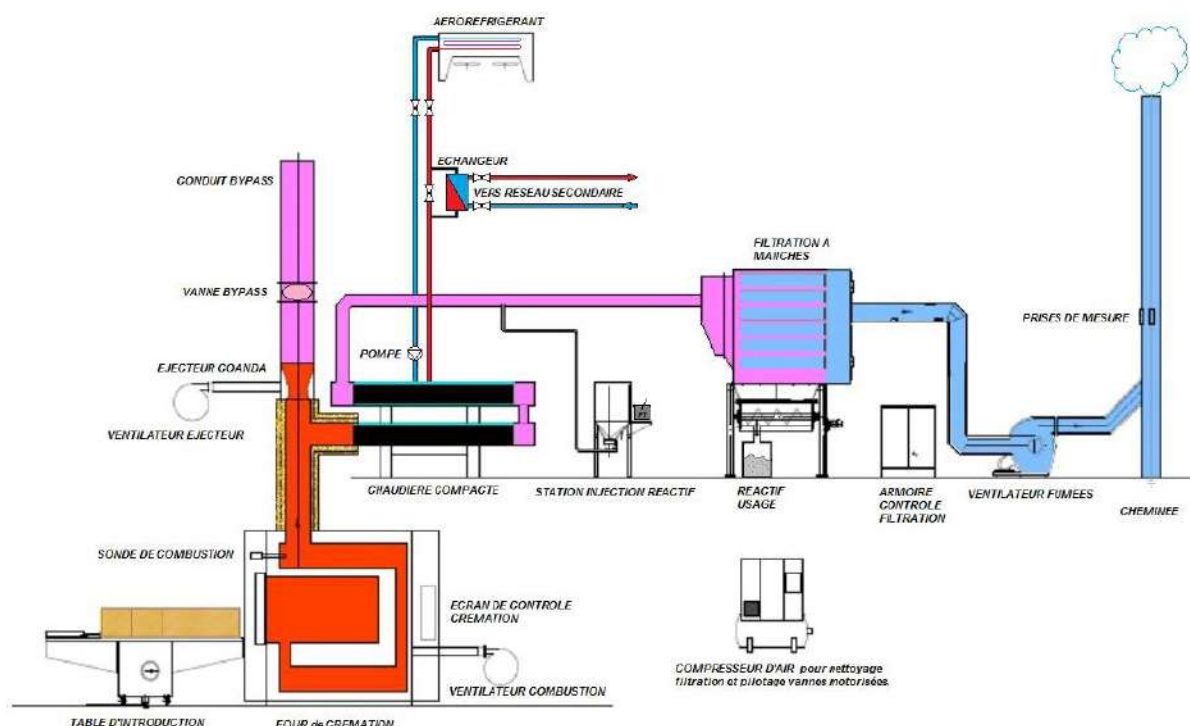
2. La récupération des calories du procédé de filtration

Récupération d'énergie dans le domaine de la crémation : Il est proposé dans le cadre de ce projet d'en récupérer une partie des calories au travers d'un système de récupération d'énergie. De l'eau chaude est générée pour refroidir les fumées qui émanent des appareils de crémation : une partie cette eau chaude est utilisée par le système de récupération de chaleur (échangeur). Ces calories seront stockées dans un ballon tampon pour être dissipées dans un circuit de chauffage, de fabrication d'ECS et peut aussi servir pour rafraîchir les locaux au travers d'une PAC à absorption.

Les propositions modélisées de valorisation de la chaleur fatale

Le process de crémation utilise une grande quantité de gaz naturel comme combustible, réparti sur deux brûleurs de 350 kW chacun. Cette énergie est nécessaire afin de garantir des températures élevées et ainsi la bonne conduite de la crémation.

A l'heure où l'environnement et surtout l'économie d'énergie sont au cœur de tous les débats, il est intéressant de se pencher sur le sujet de la récupération d'énergie dans le domaine de la crémation. En effet, il est techniquement possible de récupérer une partie des calories dégagées. A ce jour, une partie des calories est dissipée dans le local technique (déperditions des équipements et tuyauterie), une autre partie est dissipée à l'extérieur au travers de l'aérocondenseur. Il est clair que cette énergie est gaspillée. Il est donc proposé dans le cadre de ce projet d'en récupérer une partie au travers d'un système de récupération d'énergie.



De l'eau chaude est générée par une chaudière compacte dont le rôle est de refroidir les fumées qui émanent des appareils de crémation, avant traitement et filtration des fumées. Une partie cette eau chaude est utilisée par le système de récupération de chaleur (échangeur).

L'échangeur à plaques récupère ainsi les calories du circuit nommé « primaire », et les transfère vers le circuit nommé « secondaire ». Ces calories peuvent être maintenant stockées dans un ballon tampon pour être dissipées dans un circuit de chauffage, de fabrication d'ECS ou encore servir pour rafraîchir les locaux au travers d'une PAC à absorption. C'est ce qui est prévu pour le présent projet.

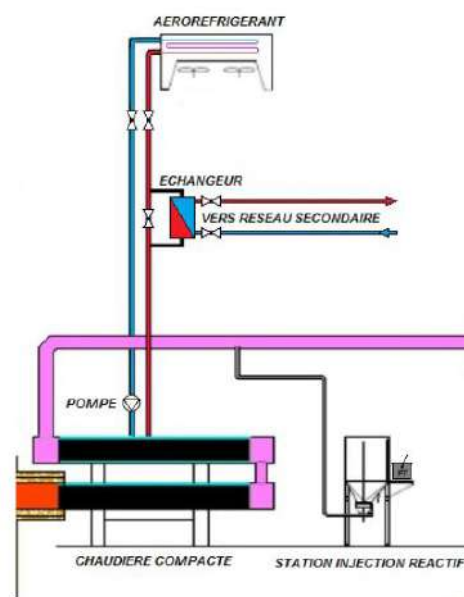
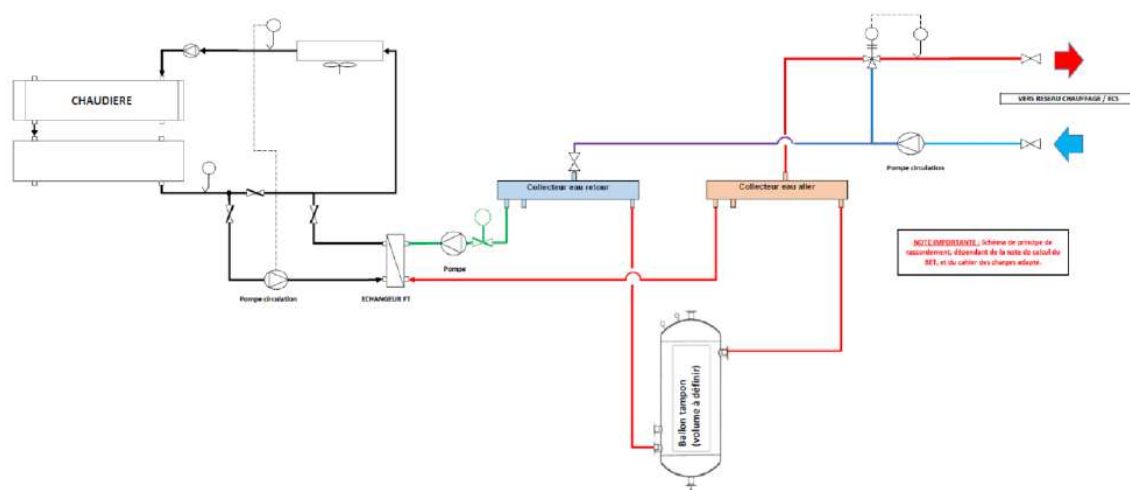


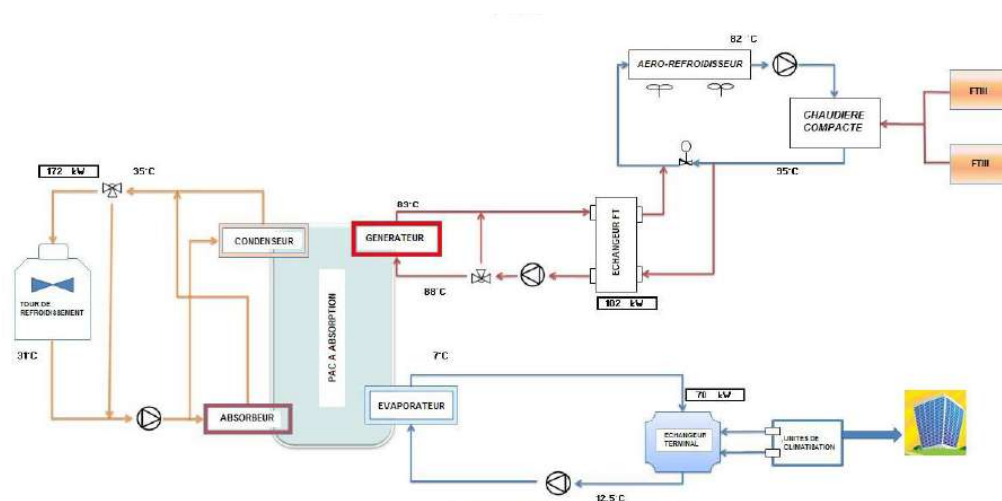
Schéma pour la production d'eau chaude



Le ballon tampon permettra de réguler les besoins en chaud en fonction du fonctionnement des fours.

Nota : Cette chaleur servira également au préchauffage des prises d'air de la CTA via sa batterie chaude.

Schéma pour la climatisation du bâtiment



3. Retraitement des filtrats

Ce mode opératoire décrit la gestion du réactif usagé dans la cadre de l'activité de « Gestion d'un Crématorium » et s'applique à l'ensemble des crématoriums et à l'ensemble du personnel travaillant au sein des crématoriums de Funecap Groupe.

Dans le cas de la survenance d'une non-conformité dans la gestion du type de déchet concerné par ce mode opératoire (trie, stockage, collecte), la procédure gestion des événements et propositions d'amélioration vient s'appliquer.

Gestion du réactif usage dans les crématoriums

Comme l'impose la réglementation depuis janvier 2010 (arrêté du 28 janvier 2010), fixant les nouveaux seuils maximaux de rejet de polluants dans l'atmosphère par les crématoriums, ces derniers sont soumis à des valeurs limites d'émissions à ne pas dépasser :

- 20 mg/normal m3 de composés organiques (exprimés en carbone total) ;
- 500 mg/normal m3 d'oxydes d'azote (exprimés en équivalent dioxyde d'azote) ;
- 50 mg/normal m3 de monoxyde de carbone ;
- 10 mg/normal m3 de poussières ;
- 30 mg/normal m3 d'acide chlorhydrique ;
- 120 mg/normal m3 de dioxyde de soufre ;
- 0,1 ng I-TEQ (1) / normal m3 de dioxines de furanes ;
- 0,2 mg/normal m3 de mercure.

Pour se faire, nos établissements sont dotés de systèmes de filtration dans lesquels il est injecté du charbon actif lors des crémations.

A l'issue des crémations, ce charbon actif chargé en particules toxiques est classé comme déchet dangereux car toutes les mauvaises particules issues des crémations ont été captées. Nous appelons ces résidus : réactif usagé. On parlera donc ici du traitement du réactif usagé par un prestataire dédié.

Choix du prestataire d'enlèvement

Le prestataire d'enlèvement retenu pour le réactif usagé est spécialisé dans le stockage et le traitement de déchets dangereux et ultimes. Le prestataire possède une Installation de Stockage de Déchets Dangereux (ISDD). Il pratique l'élimination des déchets dangereux par enfouissement. C'est ce traitement que subit le réactif usagé.

C'est également une Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE), soumise au Code de l'Environnement.

Le prestataire possède de nombreuses certifications qui assurent une méthodologie de travail et une traçabilité éprouvée : Certification ISO 50001 (Energie), triple certification Qualité Sécurité Environnement (OSE), certification « Engagement Biodiversité » d'ECOCERT.



Documents

Avant toute prestation, le réactif usagé de chaque établissement doit suivre une procédure préalable d'acceptation de déchet :

- 1) Le responsable du crématorium doit compléter et valider la Fiche d'identification de Déchets (FID) fournie par le prestataire, décrivant le processus générateur du déchet, sa composition, les risques engendrés par sa manipulation et son traitement.
- 2) Sur la base de ces informations et de l'analyse d'acceptation qui en suit, le prestataire transmet au crématorium le Certificat d'Acceptation Préalable (CAP) correspondant.

L'analyse préalable du réactif usagé est nécessaire à la procédure d'acceptation de ce déchet par le prestataire. En cas de non-conformité du réactif usagé, le prestataire en informe directement le crématorium. L'établissement doit enregistrer et remonter la non-conformité selon la procédure gestion des événements et propositions d'amélioration (PR-Q006-000).

Les FID et les CAP font parties des pièces contractuelles et devront être renouvelées tous les ans. Le réactif usagé est ainsi défini comme déchet conformément aux critères figurant dans la FID et le CAP. Le responsable du crématorium s'engage à mettre à disposition que du réactif usagé conforme aux spécifications mentionnées dans les CAP et les FID.

Le réactif usagé doit être exempt de corps étrangers, il est important de ne pas mettre d'autres déchets dans les fûts sous peine de se voir refuser le traitement du déchet par le prestataire.

Conditionnement et stockage du réactif usagé

Le réactif usagé est conditionné en fût de 60 litres, 220 litres ou en big-bag d'1 m3 (fermé et étanche) selon les crématoriums.



Légende : Réactif usagé dans des fûts (220L et 60L) ou big-bag

Les fûts de réactifs usagés pleins doivent être déposés sur palettes et filmés par le personnel du crématorium en amont de leur enlèvement.



Légende : Réactif usagé filmé sur palette

Dans la mesure du possible, les fûts de réactif usagé en attente d'enlèvement doivent être stockés dans une zone à l'abri de toutes variations de température et ne dérangeant pas l'activité du crématorium. Une pièce dédiée et fermée à clés représente la meilleure pratique.

Manipulation du réactif usagé par le personnel du crématorium

Pour effectuer l'ouverture, la fermeture et le déplacement des fûts de 60 ou 220 litres de réactif usagé, l'utilisation d'Equipements de Protection Individuelle (**EPI**) est obligatoire.

Tout personnel des établissements effectuant ces tâches doit être muni d'EPI adaptés aux risques chimiques :

- De gants adaptés aux risques chimiques ;
- De bottes de sécurité ;
- De lunettes de protection contre les éventuelles projections ;
- D'un demi-masque respiratoire muni d'une cartouche adaptée ;
- D'une combinaison de protection intégrale ;
- Un aspirateur classe **H**, spécifique à l'aspiration du réactif usagé est également présent sur site.

Nota : les sites munis de big-bag ne sont pas concernés par ce mode opératoire car ils ne manipulent pas le réactif usagé.



Légende : EPI pour manipulation de réactif usagé

Collecte du réactif usagé

Transport par le prestataire : le transfert du réactif usagé est effectué par un transporteur affrété par le prestataire. Ce dernier veille à ce que le transporteur qu'il mandate dispose des équipements et autorisations nécessaires.

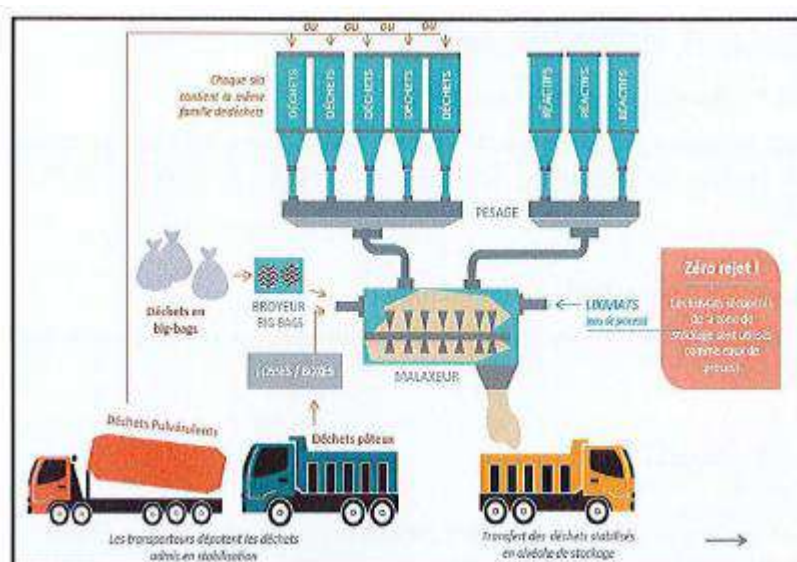
Chargement du réactif usagé : le chargement des palettes de réactif usagé est effectué par le transporteur qualifié, affrété par le prestataire.

Traçabilité : depuis le 1er janvier 2022, la traçabilité concernant le réactif usagé a évolué avec la mise en place de la plateforme gouvernementale Trackdéchets. Les BSD liés au réactif usagé sont dématérialisés et pris en charge par cet outil. Le responsable du crématorium et le transporteur éditent un Bordereau de Suivi de Déchets (BSD) dématérialisé qui accompagne chaque enlèvement de réactif usagé par le prestataire. Ceux-ci sont archivés dans la plateforme Trackdéchets qui fait office de registre de déchets concernant le réactif usagé.

Traitement du réactif usagé

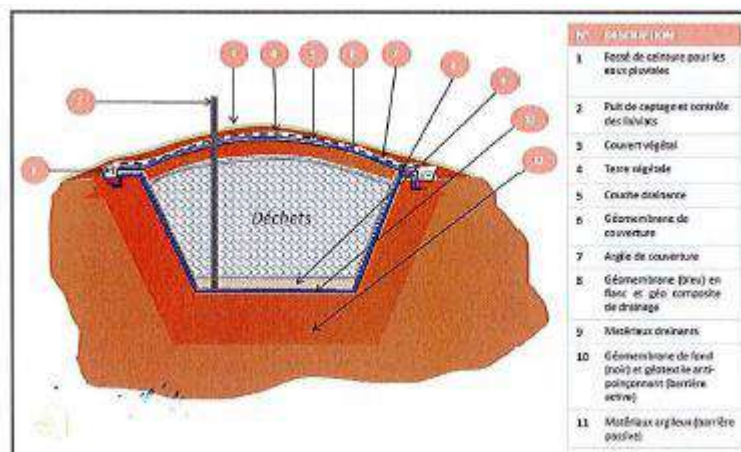
Une fois acheminé sur le site de traitement du prestataire, le réactif usagé suit un process de traitement avant d'être enfoui.

Le traitement du réactif usagé : avant enfouissement, le réactif usagé va suivre un process de stabilisation et passer au malaxeur. Considéré comme un déchet stabilisé, il sera ensuite transféré dans des casiers étanches pour enfouissement.



Légende : Process de stabilisation du réactif usagé avant enfouissement

Enfouissement du réactif usagé :



Légende : Stockage du réactif usagé, confiné dans des casiers étanches

4. Le retraitement des ferreux et non-ferreux

Il existe des résidus métalliques produits par la crémation qui proviennent essentiellement du cercueil et des prothèses et sont principalement constitués d'acier, de chrome, de cobalt, de titane et parfois d'or en quantités infimes. Ces métaux sont légalement considérés comme des résidus ne faisant pas partie intégrante des cendres du défunt et doivent être obligatoirement recyclés et éliminés. Le cadre légal et réglementaire applicable est celui décrit par les articles L. 2223-18-1-1 et R. 2223-103-1 du Code général des collectivités territoriales.

Comme pour l'ensemble des établissements gérés par notre groupe, la collecte, le recyclage et la valorisation de ces résidus métalliques s'effectuent dans le cadre d'un partenariat global entre Funecap Groupe et la société Orthometals – société qui suit les règles les plus strictes de traçabilité et de respect des normes environnementales dans le cadre d'une certification ISO 9001 & 14001.

Dans le respect de l'éthique qui est la nôtre, l'intégralité des fonds collectés est reversée aux fondations du Groupe Funecap, sous l'égide de la Fondation de France. Dans ce cadre très strict, les fonds ne peuvent contribuer qu'à des actions en faveur d'œuvres caritatives ou d'intérêt général et d'associations à but non lucratif.

Ainsi en 2021, ont été soutenues des actions de plusieurs partenaires associatifs afin de leur donner les moyens d'agir concrètement notamment dans le secteur de l'enfance en difficulté ou du développement d'actions sociales locales. Au premier rang de ces associations, se trouve l'association Mécénat Chirurgie Cardiaque qui permet de sauver des enfants en finançant de lourdes opérations chirurgicales.

MÉCENAT
CHIRURGIE
CARDIAQUE
enfants du monde



Bâtiment à haute performance énergétique

Intégration du bâtiment dans son environnement immédiat

Afin de réduire au maximum les besoins en énergie, le bâtiment bénéficie d'une conception bioclimatique, permettant de tirer parti des apports solaires. La volumétrie des bâtiments est conçue afin de limiter les masques induits sur eux-mêmes et d'avoir un indice de compacité favorable. L'orientation et le traitement des baies vitrées sera étudiée pour maximiser les apports en période hivernal tout en permettant d'éviter les surchauffes en été.

Isolation et enveloppe des bâtiments

L'isolation performante de l'enveloppe, l'inertie, la compacité du bâtiment ainsi que le choix de vitrages à isolation renforcée, réduisent de façon conséquente les effets de parois froides.

L'enveloppe prévue permet de réduire les pertes thermiques par :

- L'utilisation d'isolants performants & biosourcés
- L'inertie forte du bâtiment grâce à sa structure
- Un double vitrage air peu émissif à isolation renforcée (VIR), permettant de réduire les pertes thermiques et de profiter des apports solaires

Etanchéité à l'air

Une attention toute particulière sera apportée à l'étanchéité à l'air du bâtiment, et ce dès la phase conception. En effet, une faible perméabilité à l'air permet une réduction de la consommation de chauffage. La continuité de l'étanchéité à l'air sera soigneusement étudiée dès le stade de la conception, en portant une attention particulière aux liaisons entre les éléments, aux encadrements de baies et aux pénétrations (canalisations, etc.), aux qualités des isolants, etc. Des tests de perméabilité de l'enveloppe permettront de garantir la bonne performance de l'ouvrage.

Protection de l’environnement qualité et sécurité

1. L’OPTIMISATION DES REJETS ATMOSPHERIQUES

EN TERMES D’EMISSIONS ATMOSPHERIQUES

A minima, toutes les valeurs sont conformes et inférieures aux valeurs de l’Arrêté du 28 janvier 2010 (règlementation française) ;

Niveau de rejets atmosphériques exprimé en Nm3 à 11% d’oxygène des différents polluants de l’arrêté du 28 janvier 2010 :

Rejets atmosphériques	Avec dispositif de filtration		Pour un cercueil standard :
	<i>Arrêté</i>	<i>FT III</i>	
-Poussières	10	5	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-CO	50	25	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-COv	20	10	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-NOx	500	400	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-HCl	30	15	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-SO2	120	60	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-Hg	0,2	0,1	mg/ Nm ³ à 11 % d’O ₂
-Dioxines/furanes	0,1	0,05	ng/ Nm ³ à 11 % d’O ₂

Toutes les valeurs obtenues sont généralement inférieures de 50 % aux limites de l’Arrêté sauf pour les NOx (inférieures à 400 mg / 11 % O2 pour 500 mg valeur de l’Arrêté du 28/01/2010) :

RISULTATO DELL'ANALISI

Camp.	Parametro	Unità di misura	1° Prova	2° Prova	3° Prova	MEDIA	Incert.	Limite
QF2309/16 QF2309/16 QF2309/16	Materiale particolato	mg/Nm³	0,68	0,44	0,84	0,65	0,12	12,5
QF2309/16 QF2309/16 QF2309/16	Polveri PN10	mg/Nm³	0,45	0,38	0,67	0,48	0,09	12,5
QF2309/16 QF2309/16 QF2309/16	Polveri PM2,5	mg/Nm³	0,30	0,25	0,35	0,30	0,05	12,5
QF2309/16 - QF2309/16 QF2309/16 - QF2309/16 QF2309/16 - QF2309/16	Mercurio (Hg)	mg/Nm³	< 0,0002	< 0,0002	< 0,0002	< 0,0002	---	0,05
QF2309/16 - QF2309/16 QF2309/16 - QF2309/16 QF2309/16 - QF2309/16	Somma Cd+Ti	mg/Nm³	0,0010	0,0004	0,0007	0,0007	0,0001	0,05
QF2309/16 - QF2309/16 QF2309/16 - QF2309/16 QF2309/16 - QF2309/16	Somma Sb+As+Pb+Cr+Co+Cu+Mn+Ni+V+Sn	mg/Nm³	0,4203	0,3312	0,4512	0,4009	0,0602	0,5
QF2309/16 - QF2309/16 QF2309/16 - QF2309/16 QF2309/16 - QF2309/16	Zinco (Zn)	mg/Nm³	0,3840	0,2834	0,4481	0,3718	0,0558	5
---	Monossido di Carbonio (CO)	mg/Nm³	13,5	10,6	0,0	10,0	0,0	52,5
---	Composti Organici Volatili (COV Totale)	mg/Nm³	0,3	11,5	0,1	10,0	1,2	12,5
S8210/16 S8211/16 S8212/16	Acido Cloridrico (HCl)	mg/Nm³	1,2	1,6	2,0	1,6	0,3	30
S8210/16 S8211/16 S8212/16	Acido Fluoridrico (HF)	mg/Nm³	0,28	0,28	0,36	0,31	0,05	5
Ossidi di Azoto (NOx)		mg/Nm³	142	110	58	103	12	200
S8213/16 S8214/16 S8215/16	Ossidi di Zolfo (SOx)	mg/Nm³	41,8	40,7	46,5	43,0	9,0	50
QF2309/16 - S8215/16 S8215/16 - S8215/16	Idrocarburi Policiclici Aromatici	mg/Nm³	/	/	/	0,0007	0,0004	0,01
QF2309/16 - S8215/16 S8215/16 - S8215/16	PCDD + PCDF come Dossina equivalente	ng/Nm³	/	/	/	0,000303	0,001327	0,1

I valori riportati in tabella sono normalizzati a 0°C e 0,1013 MPa e sono riferiti all'effluente gassoso secco e a un tenore di Ossigeno (O₂) del 6%.

Valeur mesurée

Valeur limite

2. LA RECUPERATION DE CALORIES ISSUES DU PROCEDE DE FILTRATION

Récupération d'énergie dans le domaine de la crémation : Il est proposé dans le cadre de ce projet d'en récupérer une partie des calories au travers d'un système de récupération d'énergie.

De l'eau chaude est générée pour refroidir les fumées qui émanent des appareils de crémation : une partie cette eau chaude est utilisée par le système de récupération de chaleur (échangeur).

Ces calories seront stockées dans un ballon tampon pour être dissipées dans un circuit de chauffage, de fabrication d'ECS et peut aussi servir pour rafraîchir les locaux au travers d'une PAC à absorption.

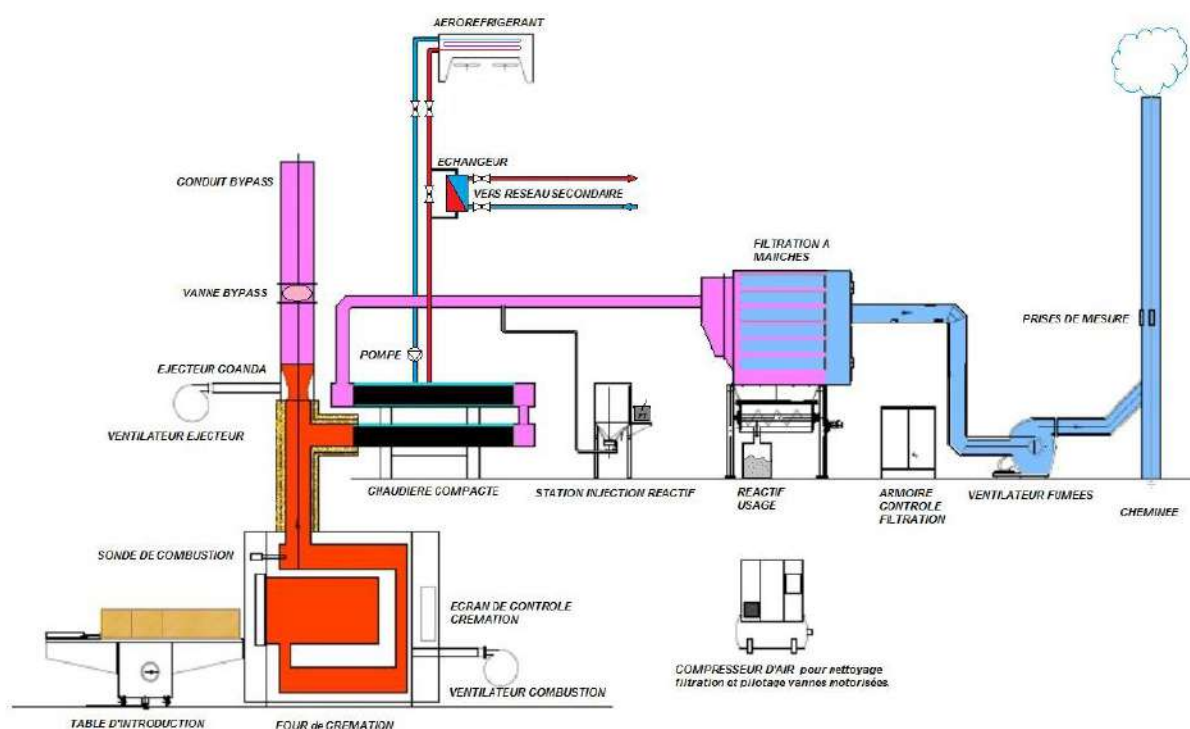
LES PROPOSITIONS MODELISEES DE VALORISATION DE LA CHALEUR FATALE

Le process de crémation utilise une grande quantité de gaz naturel comme combustible, réparti sur deux brûleurs de 350 kW chacun.

Cette énergie est nécessaire afin de garantir des températures élevées et ainsi la bonne conduite de la crémation.

A l'heure où l'environnement et surtout l'économie d'énergie sont au cœur de tous les débats, il est intéressant de se pencher sur le sujet de la récupération d'énergie dans le domaine de la crémation. En effet, il est techniquement possible de récupérer une partie des calories dégagées. A ce jour, une partie des calories est dissipée dans le local technique (déperditions des équipements et tuyauterie), une autre partie est dissipée à l'extérieur au travers de l'aérocondenseur.

Il est clair que cette énergie est gaspillée. Il est donc proposé dans le cadre de ce projet d'en récupérer une partie au travers d'un système de récupération d'énergie.



De l'eau chaude est générée par une chaudière compacte dont le rôle est de refroidir les fumées qui émanent des appareils de crémation, avant traitement et filtration des fumées. Une partie cette eau chaude est utilisée par le système de récupération de chaleur (échangeur).

L'échangeur à plaques récupère ainsi les calories du circuit nommé « primaire », et les transfère vers le circuit nommé « secondaire ». Ces calories peuvent être maintenant stockées dans un ballon tampon pour être dissipées dans un circuit de chauffage, de fabrication d'ECS ou encore servir pour rafraîchir les locaux au travers d'une PAC à absorption. C'est ce qui est prévu pour le présent projet

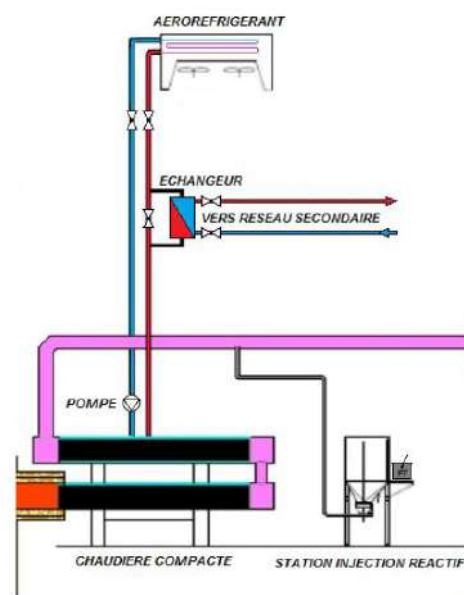
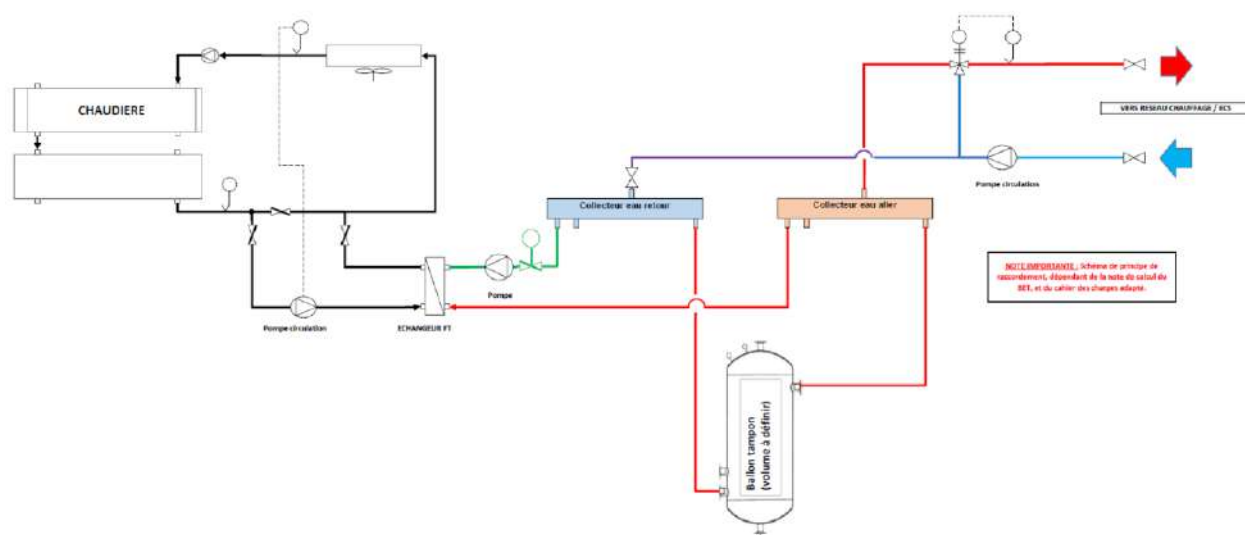


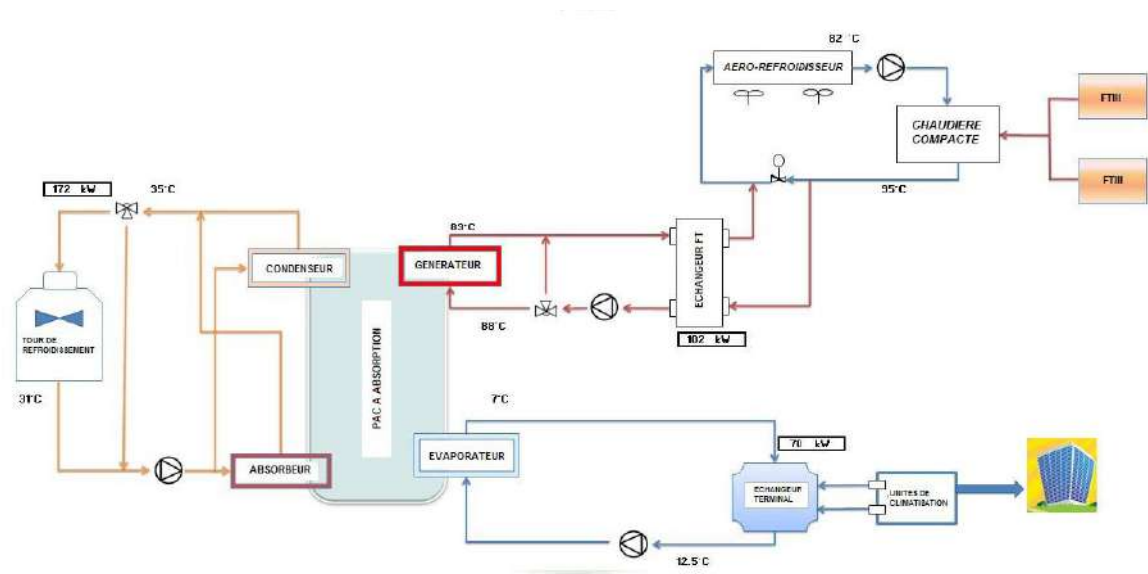
Schéma pour la production d'eau chaude



Le ballon tampon permettra de réguler les besoins en chaud en fonction du fonctionnement des fours.

Nota : Cette chaleur servira également au préchauffage des prises d'air de la CTA via sa batterie chaude.

Schéma pour la climatisation du bâtiment



3. RETRAITEMENT DES FILTRATS

Ce mode opératoire décrit la gestion du réactif usagé dans la cadre de l'activité de « Gestion d'un Crématorium » et s'applique à l'ensemble des crématoriums et à l'ensemble du personnel travaillant au sein des crématoriums de Funecap Groupe.

Dans le cas de la survenance d'une non-conformité dans la gestion du type de déchet concerné par ce mode opératoire (trie, stockage, collecte), la procédure gestion des événements et propositions d'amélioration vient s'appliquer.

GESTION DU REACTIF USAGE DANS LES CREMATORIUMS

Comme l'impose la réglementation depuis janvier 2010 (arrêté du 28 janvier 2010), fixant les nouveaux seuils maximaux de rejet de polluants dans l'atmosphère par les crématoriums, ces derniers sont soumis à des valeurs limites d'émissions à ne pas dépasser :

- 20 mg/normal m3 de composés organiques (exprimés en carbone total) ;
- 500 mg/normal m3 d'oxydes d'azote (exprimés en équivalent dioxyde d'azote) ;
- 50 mg/normal m3 de monoxyde de carbone ;
- 10 mg/normal m3 de poussières ;
- 30 mg/normal m3 d'acide chlorhydrique ;
- 120 mg/normal m3 de dioxyde de soufre ;
- 0,1 ng I-TEQ (1) / normal m3 de dioxines de furanes ;
- 0,2 mg/normal m3 de mercure.

Pour se faire, nos établissements sont dotés de systèmes de filtration dans lesquels il est injecté du charbon actif lors des crémations.

A l'issue des crémations, ce charbon actif chargé en particules toxiques est classé comme déchet dangereux car toutes les mauvaises particules issues des crémations ont été captées. Nous appelons ces résidus : réactif usagé.

On parlera donc ici du traitement du réactif usagé par un prestataire dédié.

CHOIX DU PRESTATAIRE D'ENLEVEMENT

Le prestataire d'enlèvement retenu pour le réactif usagé est spécialisé dans le stockage et le traitement de déchets dangereux et ultimes.

Le prestataire possède une Installation de Stockage de Déchets Dangereux (ISDD). Il pratique l'élimination des déchets dangereux par enfouissement. C'est ce traitement que subit le réactif usagé.

C'est également une Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE), soumise au Code de l'Environnement.

Le prestataire possède de nombreuses certifications qui assurent une méthodologie de travail et une traçabilité éprouvée :

Certification ISO 50001 (Energie), triple certification Qualité Sécurité Environnement (QSE), certification « Engagement Biodiversité » d'ECOCERT.



DOCUMENTS

Avant toute prestation, le réactif usagé de chaque établissement doit suivre une procédure préalable d'acceptation de déchet :

- 1) Le responsable du crématorium doit compléter et valider la Fiche d'identification de Déchets (FID) fournie par le prestataire, décrivant le processus générateur du déchet, sa composition, les risques engendrés par sa manipulation et son traitement.
- 2) Sur la base de ces informations et de l'analyse d'acceptation qui en suit, le prestataire transmet au crématorium le Certificat d'Acceptation Préalable (CAP) correspondant.

L'analyse préalable du réactif usagé est nécessaire à la procédure d'acceptation de ce déchet par le prestataire. En cas de non-conformité du réactif usagé, le prestataire en informe directement le crématorium. L'établissement doit enregistrer et remonter la non-conformité selon la procédure gestion des événements et propositions d'amélioration (PR-Q006-000).

Les FID et les CAP font parties des pièces contractuelles et devront être renouvelées tous les ans. Le réactif usagé est ainsi défini comme déchet conformément aux critères figurant dans la FID et le CAP.

Le responsable du crématorium s'engage à mettre à disposition que du réactif usagé conforme aux spécifications mentionnées dans les CAP et les FID.

Le réactif usagé doit être exempt de corps étrangers, il est important de ne pas mettre d'autres déchets dans les fûts sous peine de se voir refuser le traitement du déchet par le prestataire.

CONDITIONNEMENT ET STOCKAGE DU RÉACTIF USAGÉ

Le réactif usagé est conditionné en fût de 60 litres, 220 litres ou en big-bag d'1 m3 (fermé et étanche) selon les crématoriums.



Légende : Réactif usagé dans des fûts (220L et 60L) ou big-bag

Les fûts de réactifs usagés pleins doivent être déposés sur palettes et filmés par le personnel du crématorium en amont de leur enlèvement.



Légende : Réactif usagé filmé sur palette

Dans la mesure du possible, les fûts de réactif usagé en attente d'enlèvement doivent être stockés dans une zone à l'abri de toutes variations de température et ne dérangeant pas l'activité du crématorium.

Une pièce dédiée et fermée à clés représente la meilleure pratique.

MANIPULATION DU RÉACTIF USAGÉ PAR LE PERSONNEL DES CRÉMATORIUMS

Pour effectuer l'ouverture, la fermeture et le déplacement des fûts de 60 ou 220 litres de réactif usagé, l'utilisation d'Equipements de Protection Individuelle (**EPI**) est obligatoire.

Tout personnel des établissements effectuant ces tâches doit être muni d'EPI adaptés aux risques chimiques :

- De gants adaptés aux risques chimiques ;
- De bottes de sécurité ;
- De lunettes de protection contre les éventuelles projections ;
- D'un demi-masque respiratoire muni d'une cartouche adaptée ;
- D'une combinaison de protection intégrale ;

- Un aspirateur classe **H**, spécifique à l'aspiration du réactif usagé est également présent sur site.

NB : les sites munis de big-bag ne sont pas concernés par ce mode opératoire car ils ne manipulent pas le réactif usagé.



Légende : EPI pour manipulation de réactif usagé

COLLECTE DU RÉACTIF USAGÉ

Transport par le prestataire

Le transfert du réactif usagé est effectué par un transporteur affrété par le prestataire. Ce dernier veille à ce que le transporteur qu'il mandate dispose des équipements et autorisations nécessaires.

Chargement du réactif usagé

Le chargement des palettes de réactif usagé est effectué par le transporteur qualifié, affrété par le prestataire.

Traçabilité

Depuis le 1er janvier 2022, la traçabilité concernant le réactif usagé a évolué avec la mise en place de la plateforme gouvernementale Trackdéchets. Les BSD liés au réactif usagé sont dématérialisés et pris en charge par cet outil.

Le responsable du crématorium et le transporteur éditent un Bordereau de Suivi de Déchets (BSD) dématérialisé qui accompagne chaque enlèvement de réactif usagé par le prestataire.

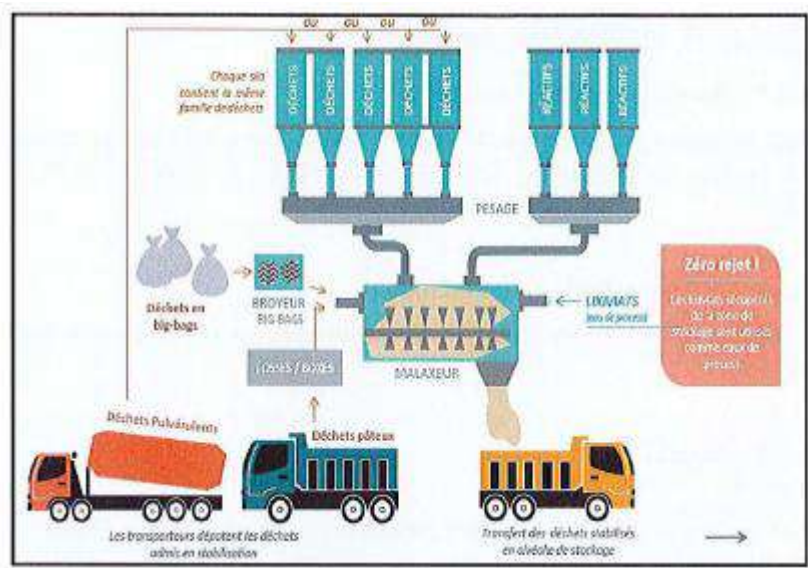
Ceux-ci sont archivés dans la plateforme Trackdéchets qui fait office de registre de déchets concernant le réactif usagé.

TRAITEMENT DU RÉACTIF USAGÉ

Une fois acheminé sur le site de traitement du prestataire, le réactif usagé suit un process de traitement avant d'être enfoui.

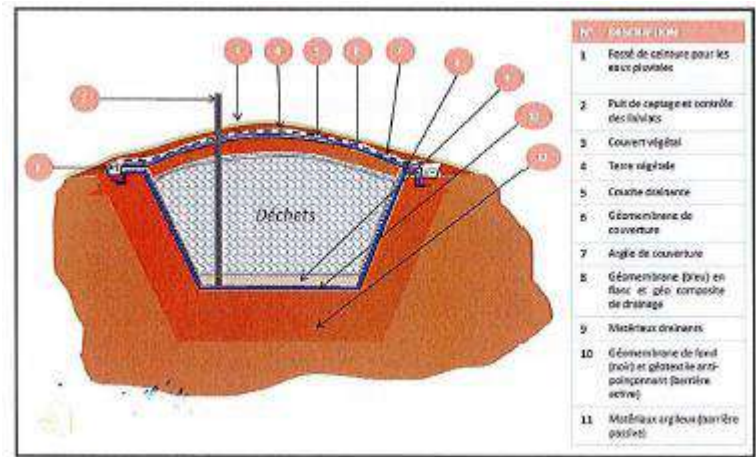
Le traitement du réactif usagé

Avant enfouissement, le réactif usagé va suivre un process de stabilisation et passer au malaxeur. Considéré comme un déchet stabilisé, il sera ensuite transféré dans des casiers étanches pour enfouissement.



Légende : Process de stabilisation du réactif usagé avant enfouissement

Enfouissement du réactif usagé :



Légende : Stockage du réactif usagé, confiné dans des casiers étanches

4. LE RETRAITEMENT DES FERREUX & NON FERREUX

Il existe des résidus métalliques produits par la crémation qui proviennent essentiellement du cercueil et des prothèses et sont principalement constitués d'acier, de chrome, de cobalt, de titane et parfois d'or en quantités infimes. Ces métaux sont légalement considérés comme des résidus ne faisant pas partie intégrante des cendres du défunt et doivent être obligatoirement recyclés et éliminés.

Le cadre légal et réglementaire applicable est celui décrit par les articles L. 2223-18-1-1 et R. 2223-103-1 du Code général des collectivités territoriales.

Comme pour l'ensemble des établissements gérés par notre groupe, la collecte, le recyclage et la valorisation de ces résidus métalliques s'effectuent dans le cadre d'un partenariat global entre Funecap Groupe et la société Orthometals – société qui suit les règles les plus strictes de traçabilité et de respect des normes environnementales dans le cadre d'une certification ISO 9001 & 14001.

Dans le respect de l'éthique qui est la nôtre, l'intégralité des fonds collectés est reversée aux fondations du Groupe Funecap, sous l'égide de la Fondation de France. Dans ce cadre très strict, les fonds ne peuvent contribuer qu'à des actions en faveur d'œuvres caritatives ou d'intérêt général et d'associations à but non lucratif.

Ainsi en 2021, ont été soutenues des actions de plusieurs partenaires associatifs afin de leur donner les moyens d'agir concrètement notamment dans le secteur de l'enfance en difficulté ou du développement d'actions sociales locales. Au premier rang de ces associations, se trouve l'association Mécénat Chirurgie Cardiaque qui permet de sauver des enfants en finançant de lourdes opérations chirurgicales.



BÂTIMENT A HAUTE PERFORMANCE ENERGETIQUE

Intégration du bâtiment dans son environnement immédiat

Afin de réduire au maximum les besoins en énergie, le bâtiment bénéficie d'une conception bioclimatique, permettant de tirer parti des apports solaires. La volumétrie des bâtiments est conçue afin de limiter les masques induits sur eux-mêmes et d'avoir un indice de compacité favorable.

L'orientation et le traitement des baies vitrées sera étudiée pour maximiser les apports en période hivernal tout en permettant d'éviter les surchauffes en été.

Isolation et enveloppe des bâtiments

L'isolation performante de l'enveloppe, l'inertie, la compacité du bâtiment ainsi que le choix de vitrages à isolation renforcée, réduisent de façon conséquente les effets de parois froides.

L'enveloppe prévue permet de réduire les pertes thermiques par :

- L'utilisation d'isolants performants & biosourcés
- L'inertie forte du bâtiment grâce à sa structure
- Un double vitrage air peu émissif à isolation renforcée (VIR), permettant de réduire les pertes thermiques et de profiter des apports solaires

Etanchéité à l'air

Une attention toute particulière sera apportée à l'étanchéité à l'air du bâtiment, et ce dès la phase conception. En effet, une faible perméabilité à l'air permet une réduction de la consommation de chauffage.

La continuité de l'étanchéité à l'air sera soigneusement étudiée dès le stade de la conception, en portant une attention particulière aux liaisons entre les éléments, aux encadrements de baies et aux pénétrations (canalisations, etc.), aux qualités des isolants, etc.

Des tests de perméabilité de l'enveloppe permettront de garantir la bonne performance de l'ouvrage.

Hommage simple et personnalisé

Chaque famille est différente et a des attentes spécifiques auxquelles notre personnel s'attache à répondre par sa capacité à percevoir les souhaits de chacune, et à s'adapter. Le moment de recueillement est un moment unique pour la famille qui doit être personnalisé selon ses attentes.

Dès que la réservation est effectuée, le personnel de l'établissement prend contact avec la famille pour préparer sa venue au crématorium et ce moment particulier en lui présentant les différentes possibilités de personnalisation. Cette approche permet aux familles de vivre plus intensément la séparation du deuil, en s'appropriant la mise en œuvre de leur moment de recueillement. Un recueillement réussi est une avancée considérable dans le travail de deuil pour la famille.

Certaines familles savent parfaitement ce qu'elles souhaitent dans la personnalisation du moment de recueillement (textes, musiques, images). Dans une telle hypothèse, nous les renseignons alors sur certaines modalités pratiques à mettre en œuvre pour optimiser le déroulement de cet instant.

D'autres sont désemparées et incapables de mettre en œuvre un beau moment de recueillement. Il faut alors découvrir qui était le défunt, qui elles sont et ainsi quels sont les textes, musiques et images qui leurs correspondront.

*La garantie d'un service
public maître de son
image*

Afin de garantir une qualité constante du service et un accompagnement réussi de la famille tout au long de sa présence dans l'établissement, nous pilotons toujours étroitement, mais avec tact, les maîtres de cérémonie extérieurs qui interviennent dans les crématoriums qui nous sont confiés afin de limiter au mieux les imperfections et hésitations.

Pour les professionnels, ce mode de fonctionnement leur donne la certitude, une fois le défunt et la famille arrivés au crématorium, d'une qualité permanente d'accueil, d'accompagnement et de cérémonial très soigné, auxquels ils ne sont généralement pas formés. Un recueillement dans le cadre d'une crémation est différent d'un recueillement accompagné dans le cadre d'une inhumation ; il ne peut donc être appréhendé de la même manière.

Pour le crématorium, et donc pour la ville de Mende, c'est la certitude d'une réputation constante de qualité et d'impartialité du service public. Pour les entreprises de pompes funèbres, cette qualité rejaillit sur leurs propres prestations qui s'en trouvent ainsi valorisées.

L'hommage simple

L'hommage simple fait l'objet d'une tarification spécifique. Il inclut la mise à disposition de la salle de cérémonies pendant 45 minutes afin que la famille puisse se recueillir au crématorium. Dans les établissements où il est mis en place, nous constatons que les familles se recueillent généralement en petit comité et pendant 30 minutes. Cette cérémonie de recueillement ou d'adieu simple comprend la lecture d'un texte et la diffusion d'images, de vidéos ou de chants présélectionnés par les équipes du crématorium permettent le déroulement des phases de la cérémonie.

Cette cérémonie d'hommage simple fait l'objet d'une réservation spécifique auprès du personnel du crématorium afin de trouver place dans le planning de crémation.

L'hommage personnalisé

Les familles peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé, pour une cérémonie pouvant durer jusqu'à 60 min. Les cérémonies personnalisées donnent lieu à la lecture de plusieurs textes et passages musicaux et la projection de vidéos : ces cérémonies sont caractéristiques du fonctionnement de Crématoriums de France qui souhaite proposer aux familles un accompagnement personnalisé : dans le cadre de ce cérémonial complet, les familles sont contactées quelques jours avant le jour de la crémation afin de recueillir leurs souhaits pour l'organisation du moment de recueillement et notamment les textes, musiques, photos ou vidéos qu'elles souhaitent voir diffuser pendant la cérémonie.

La mise à disposition de la salle de recueillement inclut dans ce cas l'accompagnement par un maître de cérémonie pour une durée de 90 minutes. Cette prestation est détaillée ci-dessous.

Un accompagnement personnalisé

Selon les volontés de la famille, le moment de recueillement peut être personnalisé par le biais de musiques, textes, photos, vidéos ou tout autre objet ayant eu une signification pour le défunt. Les salles de recueillement seront équipées du matériel audio et vidéo nécessaire à cette personnalisation.

Les musiques, textes et photos peuvent être fournis par la famille. Dans le cas contraire, lorsque la famille n'a pas le temps ou la possibilité de rassembler ces éléments, l'établissement met à sa disposition un ensemble de supports. Votre établissement dispose notamment d'une photothèque sur le thème de la nature (mer, montagne, campagne, forêt) pour diffusion sur l'écran de diaporama, d'un recueil de textes et de poèmes, et d'une base de données musicales, mais surtout, nous le répétons, de personnes aptes à conseiller chaque famille dans le choix des textes et des musiques ainsi que dans la mise en œuvre du moment de recueillement.

Toutes les confessions, opinions religieuses ou philosophiques sont les bienvenues dans les salles de recueillement.

*Une salle de recueillement
ouverte à tous les cultes*

Lorsqu'un temps de prière est demandé par les familles, il est effectué par des laïcs ou des représentants du culte concerné et, en étroite collaboration avec eux, est intégré à l'organisation du recueillement. Nous pouvons également conserver les objets rituels spécifiques à chaque culte pour personnaliser la salle le moment venu.

Ces cérémonies personnalisées font l'objet d'une réservation spécifique auprès du personnel du crématorium afin de trouver place dans le planning de crémation.

Modalités de gestion des pannes et arrêts techniques de la ligne de crémation

Concernant l'entretien du matériel et de l'équipement de crémation, notre société est dans une démarche d'entretien préventif sur les bases les plus exigeantes, similaires à celles pratiquées par exemple dans l'industrie automobile, qui fonctionne en flux tendu et ne peut donc accepter la moindre panne.

Pour cela, il faut un processus de maintenance des matériels intitulé TPM (Total Productive Maintenance) qui comporte plusieurs niveaux et qui aboutit à ce que 99 % de pannes potentielles voire plus soient traitées en maintenance préventive (c'est-à-dire que les arrêts sont totalement planifiés pour le remplacement des pièces, pour ne pas perturber la continuité du service public) et moins de 1 % soient de la maintenance curative (arrêt subi, non programmé, de nature à perturber le fonctionnement du service).

Les équipements de crémation seront entretenus à travers un contrat de maintenance en garantie totale par la société Facultatieve Technologies ou Prodestis, 2 acteurs incontournables et compétents en ce domaine. Nous vous détaillons ci-après nos engagements :

Maintenance curative

Fréquence :

Appareil de crémation type FTIII(DE)toutes les 500 crémations
Filtration dédiéetoutes les 500 crémations

Temps de travail sur site (pour une maintenance complète de 35 heures) :

Appareil de crémation + refroidisseur.....lundi et mardi (appareil arrêté) – 15 heures
Filtration dédiée mercredi, jeudi et vendredi – 20 heures
Pendant la maintenance de la filtration, l'appareil de crémation peut fonctionner.

Liste des tâches :

Appareil de crémation..... 61 points de contrôle
Filtration 59 points de contrôle

Dépannage à distance

Avec la supervision, le constructeur peut prendre à distance le contrôle de l'installation pour :

- Effectuer un diagnostic de l'installation ;
- Accompagner l'opérateur du four en cas de cercueil hors normes ;
- Procéder à des modifications de paramètres le cas échéant ;
- S'enquérir des messages d'erreurs pour analyses des problèmes rencontrés.

Subsidiairement, l'outil de supervision embarqué permettra d'éditer le reporting des consommations énergétiques analysées en :

- Consommations de préchauffage
- Consommations de crémations
- Consommations d'attente

Maintenance préventive

Dépannage :

Téléphonie..... immédiat
 Télémaintenance..... < 1 heure
 Panne bloquante dépannage sur site < ½ journée
 Panne non bloquante dépannage sur site < 48 heures

Gestion des pannes et arrêts techniques de la ligne de crémation

Arrêt planifié

Lorsque des travaux planifiés nécessitent l'arrêt de l'appareil de crémation (entretien préventif, entretien curatif, réfection partielle de la fumisterie, par exemple), l'établissement prévient l'ensemble des entreprises de pompes funèbres ainsi que le délégant, pour organiser ces courts arrêts sans pénaliser l'accueil des familles.

Arrêt imprévu

En cas d'arrêt imprévu, ce qui est rarissime et pourrait être lié à un défaut d'approvisionnement en gaz ou électricité, les crémations déjà réservées seront réalisées dans un crématorium voisin. Au même titre, nous dépannerons tout crématorium proche ayant une panne.

L'accueil des familles et la remise de l'urne pourront être effectués normalement au crématorium. Le transport du défunt sera dans ce cas pris en charge par le crématorium en vue de l'acte technique de crémation, sans surcoût pour les familles.

Une information sera immédiatement communiquée à toutes les agences de pompes funèbres (par fax, e-mail ou téléphone) pour les prévenir de l'indisponibilité temporaire de l'appareil et de la possibilité pour les familles :

- soit de faire le moment de recueillement au crématorium, et de procéder à la crémation dans un autre établissement
- soit de se diriger vers un autre établissement de leur choix



CRÉMATORIUMS
DE FRANCE



CRÉMATORIUMS
DE FRANCE

MANUEL QUALITÉ - ENVIRONNEMENT

POUR NOUS CONTACTER

Crématoriums de France
17, rue de l'Arrivée (4^{ème} étage)
75015 Paris
Téléphone : 03 28 49 29 29
www.crematoriums.fr



Table des matières

Objet du Manuel Qualité-Environnement Page 2

Présentation du groupe Page 4

Organigramme du groupe Page 5

Rôles et responsabilités Page 6

Politique Qualité et Environnementale Page 8

Nos processus et interactionsPage 10

Planification et maîtrise Page 13

Ressources humaines et gestion des compétences Page 14

Gestion documentaire Page 15

Nos engagements environnementaux..... Page 17

Notre démarche d’amélioration continue..... Page 19

Objet du Manuel Qualité-Environnement

Le Manuel Qualité et Environnement résume les dispositions prises par le groupe en termes de Qualité et d'Environnement pour garantir un haut niveau de satisfaction et d'accompagnement des familles, des opérateurs funéraires, des collectivités et de l'ensemble des parties intéressées. La réduction de nos impacts sur l'environnement fait partie de nos engagements au plus haut niveau.

Le déploiement des exigences normatives ISO 9001 (Qualité) et ISO 14001 (Environnement) repose notamment sur les axes suivants :

- Mettre en place un Système Documentaire Groupe
- Étudier nos impacts environnementaux et proposer des actions
- Identifier, documenter et piloter nos processus
- Partager, communiquer et analyser les performances
- Promouvoir une démarche d'amélioration continue

Le Manuel Qualité Environnement est destiné à l'ensemble des collaborateurs impliqués de près ou de loin dans les activités d'un crématorium, quelle que soit l'entité.

Ce manuel vise à expliquer les engagements des crématoriums du groupe afin d'assurer une qualité de service optimale, de maîtriser leurs aspects environnementaux significatifs (AES) et d'améliorer en permanence leurs méthodes de travail.

Rédaction, vérification et approbation du Manuel Qualité-Environnement

- Le Manuel Qualité et Environnement est rédigé par la Direction QHSE.
- Le Manuel Qualité Environnement est vérifié et approuvé par la Direction.

Périmètre et domaine d'application des certifications

- Le périmètre de certification ISO 9001 et 14001 se concentre sur les crématoriums du groupe et intègre les funérariums et les parcs mémoriaux attenants.
- Les sièges sociaux ayant pour gestion des crématoriums font également partie de ce même périmètre de certification.
- Le domaine d'application est le suivant : gestion des crématoriums, de leurs funérariums et parcs mémoriaux attenants.

Pour plus d'informations sur le périmètre de certification, la Direction QHSE reste disponible.

Diffusion du Manuel Qualité et Environnement

Toute la documentation du Système de Management est consultable sur le portail Qualité et Environnement du groupe par tous les collaborateurs selon leurs autorisations d'accès.

Présentation du Groupe



Thierry Gisserot et Xavier Thoumieux,
Co-Fondateurs & Co-PDG

Fondé en 2010 par Thierry GISSEROT et Xavier THOUMIEUX, FUNECAP GROUPE associe l'ensemble des structures, produits et services liés au domaine du funéraire.

Hommes et femmes de savoir-faire accompagnent les familles avant, pendant et après les obsèques et les conseillent dans toutes leurs démarches, tant en matière de prévoyance que d'organisation des obsèques ou d'accompagnement après-décès (marbrerie, formalités, souvenir).

Le groupe rassemble des marques de renom avec un seul et unique but : « Accompagner dans le respect et la dignité ».

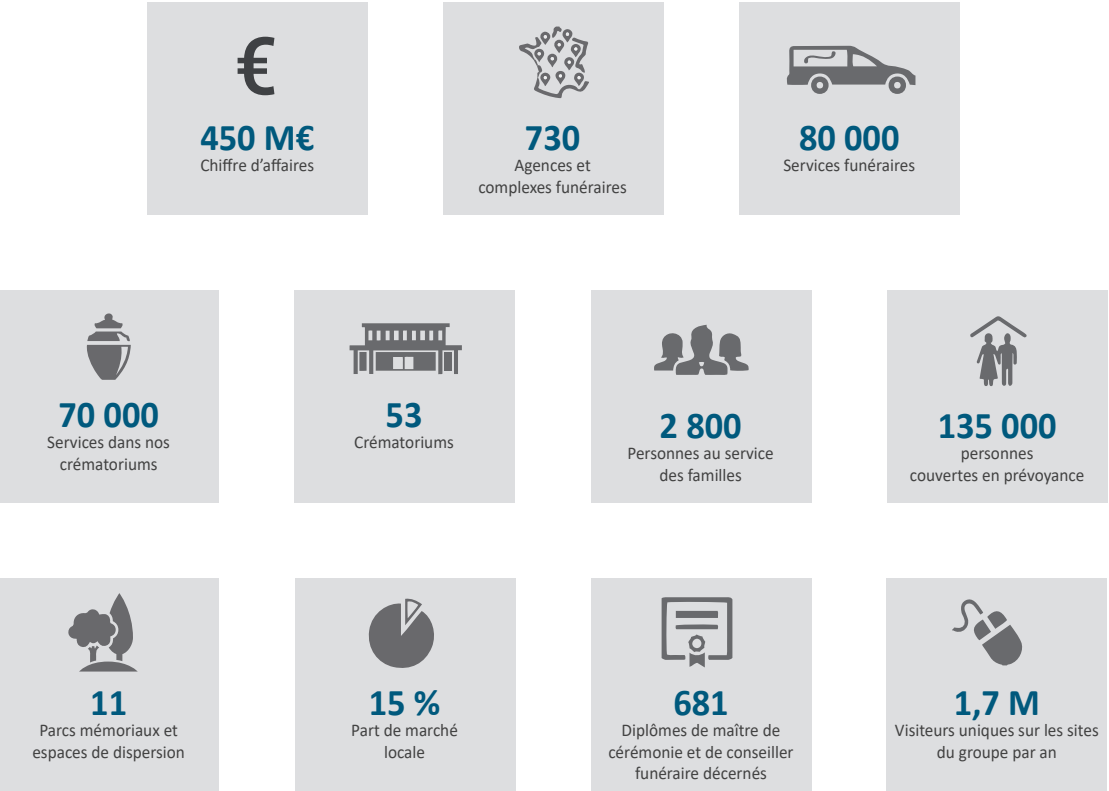
- Organisation des obsèques
- Marbrerie et Monuments funéraires
- Assistance au décès
- Prévoyance obsèques
- Funérariums
- Technique et logistique
- Logiciels adaptés aux multiples activités du funéraire
- Formation et excellence



Nos principales enseignes

FUNECAP GROUPE est aussi un partenaire de choix pour les collectivités territoriales dans le cadre de la gestion des crématoriums.

Le groupe en France en quelques chiffres



Rôles et responsabilités

La Direction Générale

- définit et porte la stratégie générale, la politique et les objectifs qualité et environnementaux,
- alloue les moyens nécessaires à la mise en place et la pérennité du système de management,
- pilote les revues de Direction visant à l'amélioration continue du système de management.

La Direction Qualité Hygiène Sécurité Environnement

- pilote le déploiement du Système de Management de la Qualité et Environnement (SMQE), rédige le Manuel Qualité-Environnement, les procédures et modes opératoires, planifie et réalise les audits internes et les revues de processus,
- sensibilise les pilotes de processus, les directeurs et les collaborateurs à la démarche d'amélioration continue,
- mesure, analyse et optimise la satisfaction des familles (réclamations, enquêtes, etc...).

Les Pilotes de processus

- participent à la description de leur processus, au choix des indicateurs de performance, au suivi d'activité et des objectifs,
- évaluent périodiquement les risques et opportunités de leur processus,
- sensibilisent leurs collaborateurs sur leur rôle dans l'atteinte des objectifs, la remontée d'information, les besoins et suggestions d'amélioration,
- sont exemplaires afin de pouvoir diffuser et inculquer les bonnes pratiques à tous.

Les Collaborateurs

- assurent des prestations de qualité en appliquant les procédures métiers,
- contribuent à l'atteinte des objectifs qualité et environnementaux,
- participent à la remontée des besoins d'amélioration et à la détection des non-conformités.

Les Auditeurs internes

- réalisent les audits internes planifiés par la Direction QHSE,
- évaluent les performances du système mis en œuvre, vérifient que les dispositions organisationnelles (processus) et opérationnelles (procédures, modes opératoires, etc) sont établies, connues, comprises et appliquées,
- identifient des pistes d'amélioration et bonnes pratiques observées pour conduire l'entreprise vers le progrès.

Les rôles et responsabilités de chacun sont définis par le biais des définitions de fonctions, communiquées par la Direction des Ressources humaines. L'autorité du SMQE repose en partie sur la Direction Générale et les pilotes de processus.

Politique Qualité et Environnementale

Notre vision

Notre volonté a toujours été d’innover et de nous différencier de la concurrence en affichant notre plus haute qualité de service au profit des familles et des collectivités avec, à chaque fois, la même ambition d’excellence, d’éthique et d’adaptation constante aux exigences que les circonstances particulières du deuil requièrent.

C’est grâce aux valeurs que nous portons que notre projet s’est concrétisé ces dernières années. Nous réunissons aujourd’hui les meilleurs professionnels de ce métier ainsi que des expertises de pointe dans tous les domaines de l’entreprise.

Notre culture

Notre culture d’entreprise a été fondée sur l’amitié - celle qui lie les deux Fondateurs entre eux ainsi qu’avec les autres dirigeants historiques du groupe -, la fidélité et le temps long et s’appuie sur les principaux piliers suivants : le dynamisme et l’esprit d’initiative, la recherche de l’excellence, l’engagement et le sens du devoir, l’esprit d’équipe, l’écoute et la transparence.

Le tout, au service des familles qui sont au centre de notre action et doivent représenter l’alpha et l’oméga des préoccupations de nos équipes.

Nos missions

C’est pour poursuivre cette histoire pleine de promesses que nous avons souhaité formaliser notre démarche d’amélioration continue autour des meilleures pratiques opérationnelles et du respect des normes réglementaires françaises et internationales les plus strictes.

La certification ISO 9001 vient promouvoir cette exigence et le respect de nos engagements auprès de l’ensemble de nos partenaires et des familles que nous servons. Quant à la norme ISO 14001, elle garantit la maîtrise de notre impact environnemental et notre savoir-faire en la matière.

Notre organisation et nos objectifs reposent sur un PACTE avec nos collaborateurs :

P
Promouvoir l'échange

Le respect et l'accompagnement sont au coeur de nos priorités. Les relations humaines passent par l'écoute et la bienveillance afin d'établir la confiance entre toutes les parties prenantes - collaborateurs, familles, partenaires - dès les premiers instants.

A
Agir avec constance et transparence

Chacune de nos actions est conduite dans la transparence. Elle s'inscrit dans notre projet stratégique de long terme.

C
Cultiver une relation « client » attentive

Maintenir et améliorer sans cesse la satisfaction des familles qui nous font confiance exige savoir-faire et outils d'évaluation et de suivi de la qualité de service. Notre démarche d'amélioration continue diffuse les meilleures pratiques et participe à notre excellence opérationnelle.

T
Travailler au développement durable

Nous innovons et investissons sans cesse afin de réduire notre impact environnemental au-delà de la réglementation en vigueur. Cette approche globale, à la fois écologique, économique et sociale, se décline à chaque nouveau projet.

E
Entretenir en permanence notre mission de service public

Nous sommes conscients de la mission de service public que nous remplissons et pour laquelle nous nous engageons. Nous servons et accompagnons chaque famille dans le respect de ses convictions avec toute la neutralité et l'implication requises.

Ce PACTE nous permet de viser l'excellence en agissant ensemble pour améliorer encore notre qualité de service au quotidien et répondre aux exigences à venir.

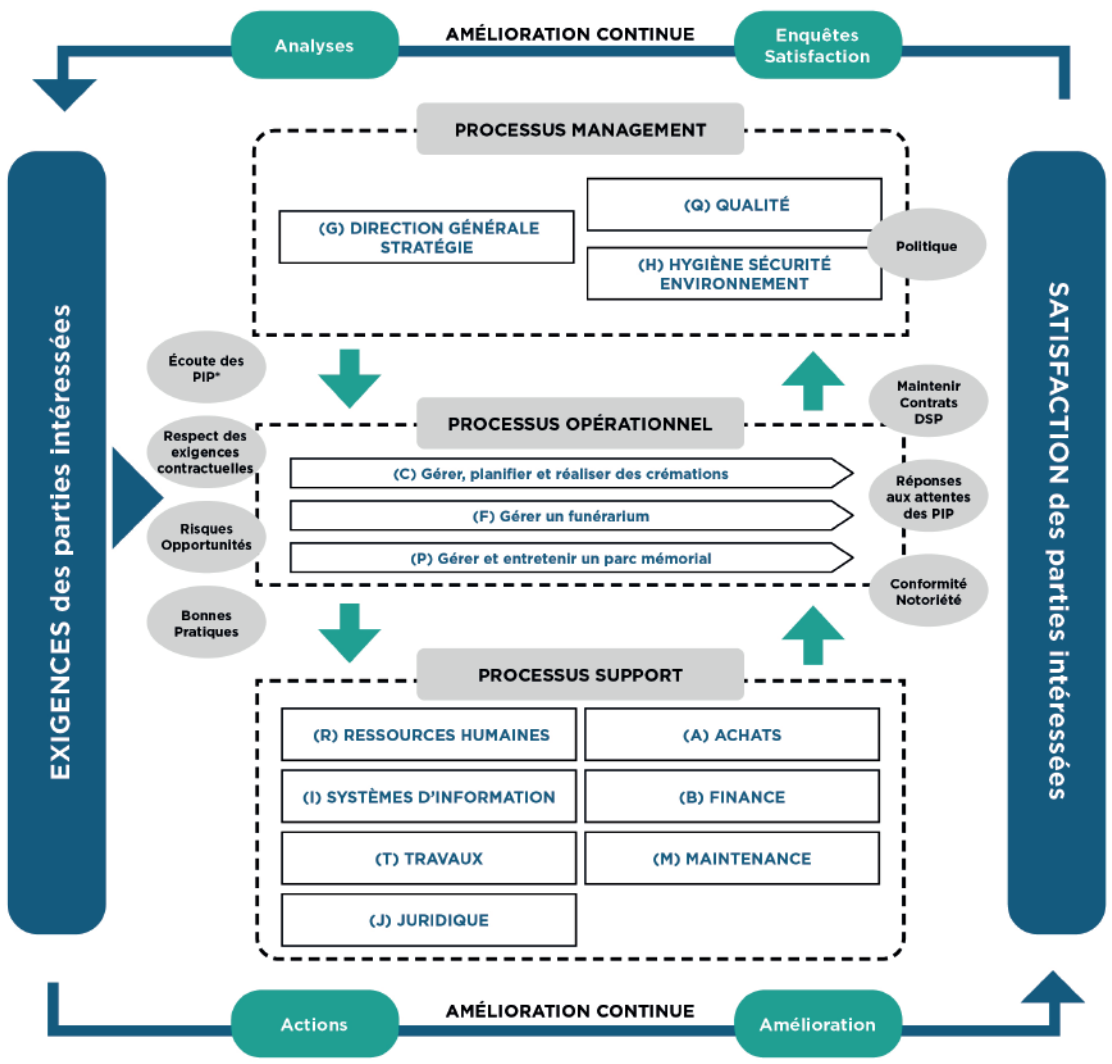
La Direction



Nos processus et interactions

Dans le cadre de notre démarche de certification ISO 9001 et ISO 14001, nous avons identifié nos principales activités au travers de l'approche processus.

Les activités et les interactions entre les processus sont représentées dans la cartographie ci-dessous (PS-G002-000) et au travers des fiches processus présentes dans le système documentaire. Ces dernières révèlent notamment les données d'entrée, de sortie de chaque processus, le pilote, les objectifs, les risques et opportunités, les principales activités, etc...



*Parties Intéressées Pertinentes

Processus de management

Direction Générale - Stratégie

- Élaborer et incarner la Politique Qualité et Environnementale.
- Mettre en oeuvre la stratégie de la société, le pilotage et le management des équipes.

Qualité

- Assurer le contrôle et le respect des exigences réglementaires et normatives dans le but de satisfaire nos clients et d'atteindre nos objectifs.
- Gérer le système documentaire.

Hygiène Sécurité Environnement

- Veiller à la sécurité des salariés, améliorer la culture Santé Sécurité au Travail (SST) au sein de la société et impliquer les salariés dans la démarche.
- Respecter les exigences en matière d'environnement, d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.
- Maîtriser et diminuer l'impact de nos activités sur l'environnement

Processus opérationnel

Gérer des crématoriums, funérariums et des parcs mémoriaux.

- Apporter aux familles, aux opérateurs funéraires et aux collectivités le meilleur niveau de prestation possible, dans le respect de l'environnement et du contrat de Délégation de Service Public qui nous est confié.

Processus support

Processus Juridique

- Assure la légalité des actions de l'entreprise et sa conformité à la réglementation applicable.

Processus Travaux

- Construire, étendre, aménager, rénover des sites dans le respect de la conformité règlementaire.

Processus Maintenance

- Garantir la maintenance et la conformité des installations et des équipements.

Processus Achats

- Améliorer la gestion des fournisseurs, des commandes et des fournitures diverses.
- Evaluer la performance des fournisseurs.

Processus Finance

- Veiller au bon déroulement financier de nos activités.
- Suivre les résultats.
- Rédiger les rapports de délégataire.

Processus Ressources Humaines

- Assurer l'adéquation du capital humain en recrutement, compétences et besoins de la société.
- Assurer la gestion des aspects administratifs et juridiques des ressources humaines.

Processus Système d'information

- Répondre aux besoins en matériel informatique et logiciels des collaborateurs, tout en garantissant la sécurité des données.
- Optimiser les systèmes d'information de la société.

Les fiches processus doivent être connues et mise en application par l'ensemble des collaborateurs concernés par la certification

Planification et maîtrise

Les risques et opportunités

Dans le cadre de la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité et Environnement, des risques et des opportunités ont été identifiés sur l'ensemble des activités concernées par la certification. Des actions ont été déterminées en corrélation directe avec ces risques et opportunités dans le but d'accroître les effets souhaitables et de réduire les effets indésirables.

L'adéquation des risques et opportunités est révisée à fréquence régulière au travers des différentes revues planifiées (revues de Direction, revues de Processus).

Les objectifs

En lien avec le « PACTE » de la Politique Qualité et Environnementale et la stratégie du groupe, des objectifs ont été déterminés conjointement avec la Direction et les pilotes de processus. Ils sont suivis à intervalles réguliers pour permettre un pilotage efficient des activités.

Les audits internes

Une équipe d'auditeurs internes est désignée par le Directeur Qualité pour mener des audits sur site. Ces audits permettent d'évaluer et de vérifier la cohérence du système avec les engagements écrits et de remédier aux situations de non-conformité.

Ils sont planifiés et font l'objet d'un compte-rendu. À tout moment, la Direction QHSE en lien avec la Direction Générale peut modifier le planning d'audit.

Les revues de Direction et les revues de processus

La Direction doit, à intervalles réguliers (a minima une fois par an), revoir le Système de Management de la Qualité et de l'Environnement du groupe pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Cette réunion est organisée par la Direction QHSE et présidée par la Direction Générale. Elle s'appuiera sur les synthèses des revues de processus, les résultats des indicateurs, les comptes- rendus d'audits et les revues de Direction.

Ressources Humaines et Gestion des compétences

Compétences et formation

La Direction des Ressources Humaines s'assure que les compétences nécessaires au bon déroulement de nos activités soient identifiées et maîtrisées. Le développement et le maintien des compétences de nos collaborateurs sont un enjeu majeur.

FUNECAP GROUPE veille à fournir les meilleures conditions de travail, d'hygiène et de sécurité aux collaborateurs. La réalisation d'une veille réglementaire et la mise à disposition des Équipements de Protection (EPC/EPI) y participent.

L'évaluation des besoins de formation et la détermination du plan de formation

Les Ressources Humaines doivent assurer l'adaptation des postes de travail et proposer des formations le cas échéant. Un plan de formation comprenant la liste des formations, les objectifs, les personnes concernées et le planning de mise en œuvre est élaboré en ce sens par la Direction des Ressources Humaines. Les diplômes, attestations de formation, les habilitations et certifications de chacun sont enregistrés.

Sensibilisation et communication

FUNECAP GROUPE doit s'assurer que les personnes effectuant un travail sous son contrôle sont sensibilisées :

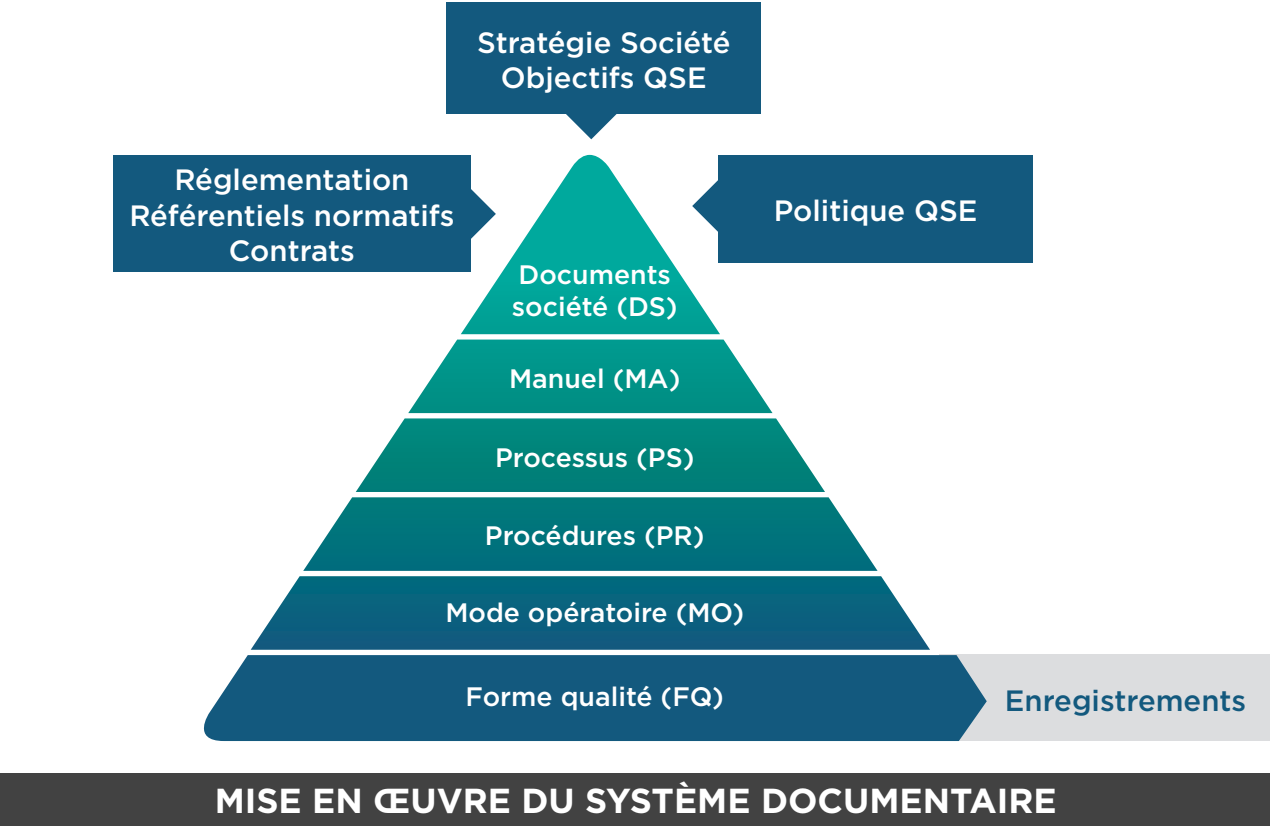
- à la Politique Qualité et Environnementale,
- aux objectifs qualité-environnement,
- à l'importance de leur contribution,
- aux procédures et consignes à respecter,
- aux répercussions d'un non-respect des exigences du système de management mis en place.

Les définitions de fonction, les entretiens annuels et professionnels, les livrets d'accueil, le manuel Qualité Environnement et autres documents et outils de sensibilisation viennent le rappeler.

Gestion documentaire

La documentation liée au Système de Management de la Qualité et de l’Environnement est informatisée et accessible sur un portail partagé et sécurisé. Le Système Documentaire est maîtrisé et codifié selon la procédure « de gestion documentaire et maîtrise des enregistrements » (PR-Q001-000).

La documentation du système est construite sur le modèle d’une pyramide documentaire :



- **Les Documents Société (DS)** : documents apportant une vue d’ensemble sur la société ou sur une thématique. Ils répondent principalement à des obligations réglementaires et normatives.
- **Le Manuel Qualité Environnement (MA)** : il détaille l’organisation générale en vue d’obtenir le meilleur niveau de qualité des services et prestations, ainsi que la limitation maximale des impacts environnementaux liés aux activités propres du site.
- **Les Processus (PS)** : ensemble d’activités corrélées qui transforment des éléments d’entrée en éléments de sortie. Des fiches processus viennent décrire la finalité de chaque processus identifié dans la cartographie. Elles reprennent les objectifs de chacun d’entre eux, les éléments d’entrée et les éléments de sortie, les ressources mises en œuvre pour atteindre les objectifs, ainsi que les risques et opportunités inhérents à chaque processus.
- **Les Procédures (PR)** : règles écrites d’organisation qui déterminent la manière d’accomplir une activité. Le non-respect de certains principes peut avoir une incidence sur la qualité de service ou des prestations.
- **Les Modes opératoires (MO)** : documents spécifiant la manière d’exécuter une tâche.
- **Les Formes Qualité (FQ)** : deviennent des éléments de traçabilité apportant les preuves de la bonne exécution d’une activité. Elles doivent être conservées selon les procédures en vigueur.

L’ensemble des documents de la pyramide documentaire sont regroupés dans la Liste des Documents Applicables, DS-Q004-000. Dans cette liste, nous retrouvons la référence de chaque document, leur date d’application, de révision, leur codification etc...

Nos engagements environnementaux

La **Politique Qualité et Environnementale** de FUNECAP GROUPE (DS-G002-000) intègre un pilier environnemental, qui place cette thématique au cœur des priorités de la Société.

La maîtrise de notre impact sur l'environnement et le respect de la réglementation en vigueur est partie prenante du Système de Management du Groupe.

En ce sens, des actions sont déployées :

- Le **tri**, le **recyclage** et la **valorisation** des **déchets** sur site
- Des **sensibilisations environnementales** envoyées aux collaborateurs
- L'établissement d'une **Procédure de gestion environnementale** (PR-H500-000) décrivant les méthodes utilisées pour gérer les questions environnementales liées aux activités d'un crématorium, d'une chambre funéraire et d'un parc mémorial.
- Des **Analyses Environnementales** par secteurs sont établies afin d'identifier les aspects environnementaux liés à leurs activités, d'en maîtriser les impacts et de mettre en oeuvre des actions de prévention.
- Une réflexion plus globale autour de notre **Responsabilité Sociétale et Environnementale** (RSE). De par la qualité de vie au travail, l'égalité des chances, l'intégration du handicap, le renforcement du lien social et la formation, FUNECAP GROUPE s'efforce de répondre aux préoccupations sociétales et environnementales actuelles.

Toutes ces actions se traduisent par la mise en place de la certification environnementale ISO 14001 sur les crématoriums, les funérariums, les parcs mémoriaux et les sièges sociaux attenants. Les bonnes pratiques générées pourront être essaimées sur les autres établissements du groupe.

L'écoute au service de la qualité

La Direction QHSE veille en permanence à maintenir un niveau de qualité de service optimal en analysant, communiquant et amplifiant les bonnes pratiques.

Les réclamations familles

À réception d'une réclamation famille (mails, courriers, appels téléphoniques...), la Direction QHSE lance une enquête auprès de l'établissement concerné pour identifier l'origine du dysfonctionnement et le résoudre. Une réponse est apportée systématiquement aux familles.

Enquêtes de satisfaction pour les familles

Tous les mois, des enquêtes sont envoyées aux familles pour mesurer leur niveau de satisfaction.

En cas d'évaluation négative, une réponse écrite et personnalisée est rédigée par la Direction QHSE après investigation afin de ne pas laisser une famille mécontente sans réponse.

Fiches établissements Google

La qualité de service passe aussi par notre « vitrine en ligne ». Nous sommes vigilants à notre notoriété et aux avis laissés sur les fiches Google de chaque établissement. Nous apportons une réponse écrite pour tous les avis négatifs.

Livre d'or

Un livre d'or est tenu à disposition des usagers à l'accueil de l'établissement pour que chacun puisse s'exprimer et donner son avis sur les locaux, l'accueil, l'accompagnement, le personnel... Ce livre restera consultable à tout moment par la collectivité.

Notre démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue est une démarche primordiale pour garantir la pérennité du Système de Management de l'entreprise.

Celle-ci participe pleinement à l'amélioration de la qualité perçue par les familles et par l'ensemble de nos parties intéressées. Elle repose sur des outils de conformité opérationnelle (Cf schéma ci-contre) et tout type de canaux permettant de prendre en compte un dysfonctionnement ou une opportunité d'amélioration.

Toutes les remontées et propositions d'amélioration sont enregistrées en plan d'actions.



Système de remontées d'informations

Dans un objectif d'amélioration continue, l'ensemble des collaborateurs est encouragé à émettre des propositions d'amélioration. Le portail Qualité Environnement permet à chacun de proposer des améliorations et de déclarer des évènements, via un formulaire d'amélioration et d'identification des dysfonctionnements (FAID).

« Améliorer sans cesse nos services, innover, élargir notre offre, atteindre l'excellence sont les moteurs qui nous animent tous, pour chaque jour offrir le meilleur aux familles qui nous accordent leur confiance. »

Xavier THOUMIEUX et Thierry GISSEROT

DocuSigned by:
Cécile TROUBOUL
C6EC94389601415...

CRÉMATORIUMS DE FRANCE :

La qualité et l'environnement
au service de tous.



Certificat de réalisation

Identifiant d'enveloppe: 3FB55A76B9FD4DBE9096C2FF45F662B4
 Objet: Complétez l'enveloppe avec DocuSign : Annexe A 8.1 - 3 sur 3.pdf
 Enveloppe source:
 Nombre de pages du document: 104
 Nombre de pages du certificat: 2
 Signature dirigée: Activé
 Horodatage de l'enveloppe: Activé
 Fuseau horaire: (UTC+01:00) Bruxelles, Copenhague, Madrid, Paris

État: Complétée
 Émetteur de l'enveloppe:
 Cédric TROUBOUL
 17, Rue de l'arrivée
 Paris, Ile-de-France 75015
 c.trouboul@crematoriums.fr
 Adresse IP: 81.255.206.37

Suivi du dossier

État: Original
 11/01/2024 15:08:30
 Titulaire: Cédric TROUBOUL
 c.trouboul@crematoriums.fr
 Emplacement: DocuSign

Événements de signataire

Cédric TROUBOUL
 c.trouboul@crematoriums.fr
 Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune)

Signature

DocuSigned by:

 C6EC94389601415...

Sélection d'une signature : Style présélectionné
 En utilisant l'adresse IP: 81.255.206.37

Horodatage

Envoyée: 11/01/2024 15:13:10
 Consultée: 11/01/2024 15:13:25
 Signée: 11/01/2024 15:13:34

Divulgate relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques:
 Non offerte par DocuSign

Événements de signataire en personne Signature**Horodatage****Événements de livraison à l'éditeur****État****Horodatage****Événements de livraison à l'agent****État****Horodatage****Événements de livraison intermédiaire État****Horodatage****Événements de livraison certifiée****État****Horodatage****Événements de copie carbone****État****Horodatage**

Cécilia ORIGLIA
 c.origlia@funecap.com

Copie

Envoyée: 11/01/2024 15:13:10
 Consultée: 11/01/2024 15:17:47

Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune)

Divulgate relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques:
 Non offerte par DocuSign

Événements de témoins**Signature****Horodatage****Événements notariaux****Signature****Horodatage****Récapitulatif des événements de l'enveloppe****État****Horodatages**

Enveloppe envoyée

Haché/crypté

11/01/2024 15:13:10

Livraison certifiée

Sécurité vérifiée

11/01/2024 15:13:25

Signature complétée

Sécurité vérifiée

11/01/2024 15:13:34

Récapitulatif des événements de l'enveloppe	État	Horodatages
Complétée	Sécurité vérifiée	11/01/2024 15:13:34
Événements de paiement	État	Horodatages