





## Des pratiques en mutation

La crémation est passée de 1 % en 1980 à 30 % en 2010 et représente désormais 40% des obsèques en 2020.

Cette évolution s'explique non seulement par l'autorisation de l'Église catholique avec le Concile de Vatican II, le 5 juillet 1963, mais également par l'attractivité d'obsèques simples et adaptables aux exigences de chacun.

En effet, la crémation offre une alternative aux contraintes liées à l'éclatement géographique des familles ainsi qu'au manque d'espace dans les cimetières et répond favorablement aux nouvelles attentes des familles en matière de personnalisation.

## De l'opportunité collective au projet emblématique

Les collectivités territoriales se retrouvent confrontées à cette mutation qui soulève des enjeux pouvant faire l'objet de politiques locales audacieuses, tant sur le plan sociétal qu'environnemental.

Spécialiste des délégations de service public, **Crématoriums de France** a pour mission d'inscrire le funéraire dans une place singulière au sein de votre collectivité; un lieu aussi universel qu'intime, auprès des individus comme de leurs territoires.

Nous conseillons et accompagnons les collectivités territoriales et leur permettons de se doter d'infrastructures publiques de qualité, offrant un très haut niveau de service.



### Nos valeurs

Le service public au service de tous, des familles, des opérateurs funéraires et des collectivités délégantes. Un accompagnement avec l'éthique, l'empathie et la probité que la profession requiert.

Une impartialité et une neutralité totale envers les opérateurs funéraires mandatés par les familles, Crématoriums de France, n'exerçant en aucune façon une activité commerciale de services funéraires.

L'intégrité et la transparence : en tant que délégataire de service public, Crématoriums de France s'engage à exercer ses missions en toute transparence pour la collectivité et les familles.

Le respect de la singularité de chaque défunt et famille, quelles que soient leurs croyances, leurs origines et leurs volontés.

# Conseiller les collectivités : un partenaire à l'écoute

La gestion d'un crématorium est une mission de service public encadrée par le Code général des collectivités territoriales.

Si les collectivités territoriales sont seules légitimes pour créer et gérer des crématoriums et sites cinéraires, la création d'une telle infrastructure est une décision importante qui demande une maîtrise globale des compétences requises. C'est pourquoi de plus en plus de collectivités territoriales décident de s'appuyer sur un partenaire pour la création et la gestion de leurs infrastructures cinéraires.

#### Notre savoir-faire au service des collectivités territoriales :

- Être à votre écoute pour vous conseiller dans vos futures implantations de crématoriums et vous aider dans vos choix.
- Vous proposer des solutions techniques pour répondre à la demande croissante du nombre de crémations
- Vous assurer une redevance liée à l'activité et permettant de financer les projets de la collectivité territoriale.
- Apporter une dimension innovante aux ensembles funéraires et à leur fonctionnement pour mieux satisfaire les familles.
- Vous garantir la continuité et la qualité du service public en cas de reprise d'infrastructures déjà existantes.

« Les communes et les établissements publics de coopération intercommunale sont seuls compétents pour créer et gérer les crématoriums et sites cinéraires [...] »

L2223-40 - Code général des collectivités territoriales



## Vers un service profondément humain

## Un service public centré sur les vivants

Professionnalisme, qualité d'accueil et écoute des familles sont au cœur de nos priorités et nous permettent de bénéficier de la confiance renouvelée de collectivités territoriales depuis 27 ans.

Crématoriums de France s'est distinguée par sa capacité à ritualiser cette nouvelle pratique funéraire et ainsi accompagner la famille dans son cheminement de deuil. Parce que chaque individu a une histoire et un rapport à la mort qui lui est propre, nous proposons à toutes les familles une personnalisation des funérailles, de la cérémonie d'hommage à la destination des cendres.



#### Des hommes et des femmes engagés

Pour assurer ce service sur-mesure, nous recrutons et formons un personnel qualifié, impartial, neutre et intègre.

Ces hommes et ces femmes dévoués sont entièrement dédiés au fonctionnement des infrastructures dont nous avons la responsabilité.

Leur polyvalence et la maîtrise de toutes les étapes sont le gage d'une expertise sans pareille et mise au service de 65000 familles par an.

#### Une qualité de service reconnue par les familles

Ce savoir-faire auprès des familles a été récompensé lors de l'enquête annuelle 2019 du magazine CAPITAL sur la qualité de services des enseignes.

Crématoriums de France a été placée sur la 1<sup>re</sup> marche du podium de la catégorie Services Funéraires.

#### Des familles satisfaites

4.7/5



Notation issue des enquêtes de satisfaction collectées auprès de

3 583 familles





## Une double certification ISO

## Une démarche qualité au service des familles et des collectivités

FUNECAP GROUPE obtient pour son pôle crématoriums la double certification qualité et environnement. À l'issue d'un audit mené par l'organisme Bureau Veritas Certification. la maîtrise opérationnelle des activités est récompensée par l'obtention de la certification ISO 9001 sur l'ensemble des crématoriums du groupe. Par ailleurs, la volonté du groupe de préserver et de réduire son impact sur l'environnement est reconnue par la certification ISO 14001 du Crématorium du Père-Lachaise.

#### Qualité

ISO 9001:2015

**BURFAU VERITAS** Certification



#### **Environnement**

ISO 14001:2015

**BURFAU VERITAS** 

Certification



Ces deux certifications reflètent l'engagement de **Crématoriums de France**, à tous les niveaux, dans le management de ses démarches qualité et environnement.

La certification ISO 9001 renforce la démarche d'amélioration continue mise en place il y a plusieurs années et témoigne de la volonté d'accompagner les familles de la meilleure manière qui soit.

Cela se traduit concrètement par un niveau élevé de satisfaction des familles sur la qualité d'accompagnement et la mise en place de plusieurs outils qualité.

Le contrôle de la conformité des activités de manière régulière et transparente participe au dynamisme de **Crématoriums de France**.

Le Crématorium du Père-Lachaise reflète la volonté du groupe de s'engager durablement dans la préservation de l'environnement et de la biodiversité.

Cette certification ISO 14001 souligne toutes les actions prises depuis plusieurs mois pour réduire l'impact au quotidien sur l'environnement : réduction des rejets atmosphériques, maîtrise et réduction des consommations d'énergies par cycle de crémation; le tri, le recyclage et la valorisation des déchets sur site, la sensibilisation des collaborateurs.





Chambres funéraires, crématoriums, parcs cinéraires : **Crématoriums de France** défend l'idée que la conception de tels établissements va au-delà de la réponse technique.

Le crématorium est le lieu de la dernière frontière physique entre la famille et le défunt : ses infrastructures ont, en conséquence, une importance prépondérante pour les familles. Conçue pour renouer avec la vie et accepter les séparations, la réflexion architecturale de nos établissements se structure autour du parcours des familles.

## Ritualiser la séparation

Salon d'accueil, salle de cérémonie, Condouloir\*, salon des retrouvailles, salle de remise des urnes, jardin du souvenir, Parc Mémorial\*, ces lieux sont pensés pour ritualiser la séparation, préserver l'intimité, accompagner les proches et laisser les chemins du deuil se déployer et s'exprimer dans leurs singularités.

#### \*Concepts appartenant à Crématoriums de France :

Le Condouloir : un couloir dans le prolongement des salles de cérémonies qui permet aux familles de recevoir des condoléances avant de se retrouver dans le salon des retrouvailles.

Parc Mémorial: on y inhume les cendres du défunt au pied d'un arbre ou d'un arbuste pour répondre à la demande des familles en recherche d'un lieu de recueillement établi.



## Des établissements à l'image de nos équipes

À l'image de nos équipes, les établissements qui nous sont confiés, s'adaptent, soutiennent et savent se fondre dans leur environnement. La lumière naturelle est mise en valeur pour le bien-être et l'apaisement des proches.

Quant à l'intégration du crématorium dans son environnement, elle passe par le choix de matériaux bruts et durables et d'une conduite des travaux responsable (tri sélectif, peinture écologique et revêtements non polluants).



# Un pionnier de la gestion de crématoriums, toujours à l'avant-garde

Fort de 27 années d'expérience en délégation de service public, avec 31 établissements en service, **Crématoriums de France** est présent sur l'intégralité de l'Hexagone.

Le nombre croissant de collectivités territoriales qui nous ont accordé leur confiance ces dernières années illustre un dynamisme sans cesse renouvelé.

Preuve en est avec la gestion des deux plus importants crématoriums de France, Nice et désormais le Père-Lachaise à Paris.







