



# Notre offre

POUR LA CONCESSION PORTANT  
DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR LA  
CONCEPTION EXPLOITATION ET GESTION DU  
CRÉMATORIUM D'OYONNAX



# Un projet qualitatif pour le crématorium d'Oyonnax

OGF s'engage à vos côtés, autour de quatre axes :

- **les familles** : Une qualité de service, une accessibilité, une intimité des familles et de l'hommage avec des innovations digitales.
- **L'aménagement** : en proposant une grande salle cérémonie, une salle de remise d'urne et un espace d'attente dans le hall d'accueil.
- **la relation avec la ville d'Oyonnax** : en vous apportant des solutions dématérialisées pour exercer votre contrôle.
- **les équipes** : en développant le bien-être au service de la performance au travail.

Notre offre exprime la volonté de poser de nouveaux fondamentaux pour le crématorium d'Oyonnax.

OGF pousse plus loin ses engagements à servir l'ambition de la ville d'Oyonnax pour apporter un service funéraire de haute qualité.

Un projet  
d'aménagement  
dédié à la qualité  
de service et l'intimité  
des familles

Performance  
énergétique  
et RSE au cœur  
de notre offre

Une offre pensée  
pour les familles

Une relation dédiée  
avec la ville  
d'Oyonnax

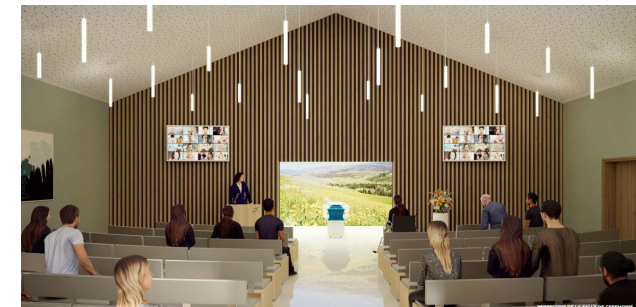
Un projet  
d'aménagement  
dédié à la qualité  
de service  
et l'intimité  
des familles



# LE PARTI PRIS ARCHITECTURAL

167 M2 de  
panneaux  
photovoltaïques en  
toiture

Face à l'intensité émotionnelle de la crémation, nous souhaitons offrir un lieu ouvert à l'appropriation de chacun en lien étroit avec la nature.  
Un espace où l'hommage rendu dans votre crématorium s'ancrera dans la mémoire des familles.



Le cercueil  
part à l'abri des  
regards en fin  
de cérémonie

# LES FONDAMENTAUX POUR UN VÉCU DE L'INTIME



1

UNE SALLE DE CEREMONIE  
SPACIEUSE POUVANT  
ACCUEILLIR 120  
PERSONNES ASSISES



2

L'INSTALLATION  
D'ECRANS DE  
RETRANSMISSION DES  
CEREMONIES ET DANS LE  
HALL D'ACCUEIL



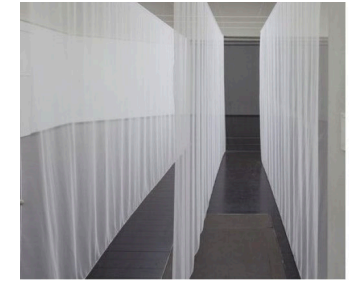
3

UN HALL D'ACCUEIL  
DE 46 M<sup>2</sup>



4

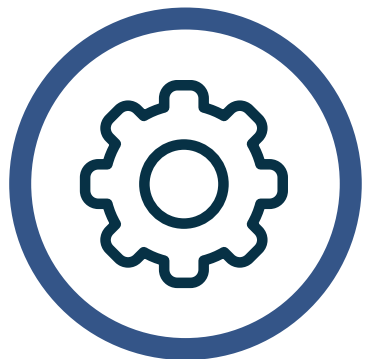
UN PARKING DE 32  
PLACES DONT 2  
PMR ET 3 POUR LE  
PERSONNEL



5

UN STRICT  
RESPECT DE LA  
LAÏCITE ET DE LA  
NEUTRALITE



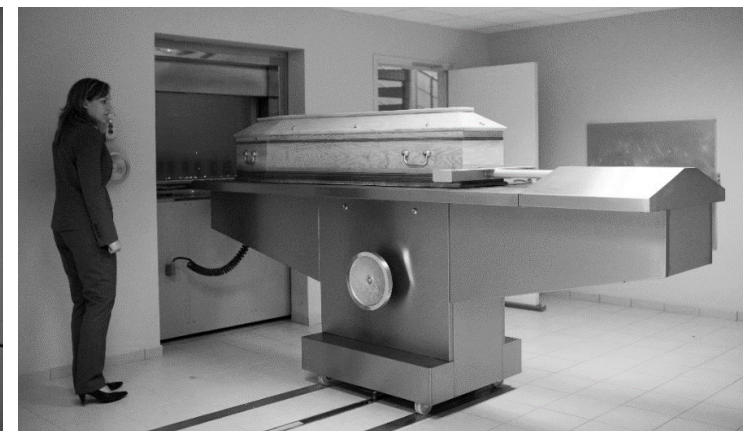


# Fiabilité et performance des équipements de crémation



## FIABILITÉ ET MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS

- Équipements moins énergivores
- Equipement choisi : ATI **fabriqué en France**
- Évolution du pilotage des crémations pour réduire les consommations de gaz
- Supervision de l'équipement GMAO



# LA PRIORITÉ DONNÉE À LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET À L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

## OFFRIR PLUS DE SERVICES AUX FAMILLES

- Une salle de remise d'urne et de visualisation plus confortable

## LES CONDITIONS D'ACCUEIL DES FAMILLES

- Organisation des flux dans l'espace d'accueil pour éviter les croisements et respecter l'intimité des familles

## DÉVELOPPER LES SERVICES ET LES ÉQUIPEMENTS POUR LES FAMILLES

- Vidéotransmission de l'hommage aux personnes dans l'incapacité de se déplacer prévue dans la salle de cérémonie
- Mise en place de cérémonies personnalisées
- Une personne dédiée à l'accueil des familles



Un site inclusif : mise à disposition de fauteuil roulant pour les personnes à mobilité réduite ou submergées par l'émotion, boucle auditive pour les déficients auditifs, plans en braille pour les déficients visuels

# LA REMONTÉE INSTANTANÉE ET TRANSPARENTE DES AVIS DES USAGERS



**ÉQUIPE DU CRÉMATORIUM**

en temps réel,  
avec double contrôle par  
le directeur de secteur  
opérationnel



**SOUS 48H**

Réponse personnalisée  
pour chaque  
commentaire publié  
sur la fiche Google de  
votre crématorium



**7 JOURS APRÈS  
LA CRÉMATION**

Diffusion d'un  
questionnaire de  
satisfaction par mail  
et SMS



**REPORTING  
POUR LA VILLE  
D'OYONNAX**

TRIMESTRIEL

Vous  
contrôlez la  
qualité de  
la relation avec  
les usagers

**Critizr.**



Note de  
satisfaction

Intention de  
recommandation




Note de relation  
usagers :  
taux de réponse,  
temps de réponse,  
qualité de la  
réponse

**Vous inscrivez le crématorium d'Oyonnax dans une stratégie d'amélioration continue en bénéficiant d'un reporting mensuel de la qualité de votre service public et de l'avis des usagers.**

# UNE NOUVELLE APPROCHE DE SERVICE OUVERTE À TOUS

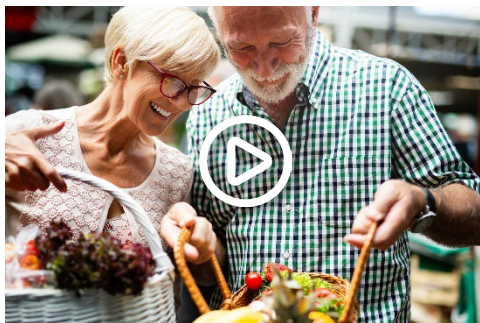
FACILITER  
L'EXPÉRIENCE DES  
FAMILLES QUELLES  
QUE SOIENT LEURS  
RESSOURCES ET LEURS  
ATTENTES, AVEC DES  
TARIFS ADAPTÉS.

*3 formules lisibles,  
claires et transparentes  
valorisant vos différents  
niveaux de service.*

 <p>FORMULE SÉRÉNITÉ</p> <p>Un service essentiel</p> <p><b>840 € TTC</b></p>	 <p>FORMULE RECUEILLEMENT</p> <p>Un service complet</p> <p><b>960 € TTC</b></p>	 <p>FORMULE HOMMAGE</p> <p>Un service et un accompagnement personnalisés</p> <p><b>1104 € TTC</b></p>
<p>✓ DÉMARCHES ET FORMALITÉS DE CRÉMATION</p>	<p>✓ DÉMARCHES ET FORMALITÉS DE CRÉMATION</p>	<p>✓ DÉMARCHES ET FORMALITÉS DE CRÉMATION</p>
<p>✗ MAÎTRE DE CÉRÉMONIE DU CRÉMATORIUM : PRÉPARATION + ORDONNANCEMENT</p>	<p>✓ MAÎTRE DE CÉRÉMONIE DU CRÉMATORIUM : PRÉPARATION + ORDONNANCEMENT</p>	<p>✓ MAÎTRE DE CÉRÉMONIE DU CRÉMATORIUM : PRÉPARATION + ORDONNANCEMENT</p>
<p>✗ MISE À DISPOSITION DE LA SALLE DE CÉRÉMONIE &lt; 60 mn</p>	<p>✓ MISE À DISPOSITION DE LA SALLE DE CÉRÉMONIE 30 mn</p>	<p>✓ MISE À DISPOSITION DE LA SALLE DE CÉRÉMONIE &lt; 60 mn</p>
<p>✓ CRÉMATION</p>	<p>✓ CRÉMATION</p>	<p>✓ CRÉMATION</p>
<p>✓ REMISE DE L'URNE À LA FAMILLE</p>	<p>✓ REMISE DE L'URNE À LA FAMILLE</p>	<p>✓ REMISE DE L'URNE À LA FAMILLE</p>

# LA SCÉNARISATION DES HOMMAGES

À partir des éléments fournis par la famille, même hétérogènes, nous pouvons créer un montage vidéo personnalisé pour un hommage fidèle à l'image du défunt en quelques minutes.



[> VOIR UN EXEMPLE DE MONTAGE](#)

La retransmission en direct de la cérémonie permet le partage et l'intervention des personnes à distance.



**Les écrans de la salle de cérémonie du crématorium sont connectés entre eux** (et peuvent diffuser la même image/vidéo en simultané. Une solution qui permet au crématorium de devenir un unique espace de cérémonie en cas d'hommage exceptionnel).



UN OUTIL EXCEPTIONNEL  
**100%** DE SATISFACTION  
DES FAMILLES

Le support visuel et sonore ainsi que l'éclairage sont pilotés par le maître de cérémonie via une tablette tactile.



# DES ÉQUIPES RENFORCÉES AU SERVICE DES FAMILLES

DES ÉQUIPES FORMÉES PAR OGF ACADEMIE CERTIFIÉE



0.5 RESPONSABLE DE CRÉMATORIUM

1.7 AGENTS POLYVALENTS

Equipe de  
soutient

UN POOL DE PERSONNEL FORMÉ POUR REMPLACEMENT  
EN CAS DE MALADIE CONGES

UNE EQUIPE DE  
2.2 EQUIVALENTS  
TEMPS COMPLET EN  
DEBUT D'  
EXPLOITATION



Les nouvelles tenues du  
personnel : à compter de 2024

# LE CONTRÔLE DÉMATÉRIALISÉ DE L'ACTIVITÉ PAR LA VILLE

## VOUS SUIVEZ L'EXPLOITATION DU CRÉMATORIUM D'OYONNAX

Planning de réservation

Taux de réservation  
crémations, salles, cérémonies

Détail des prestations

Indicateurs énergies



1

Nous vous apportons la transparence en continu



3

## VOUS VÉRIFIEZ LA SATISFACTION USAGER

Livre d'or digital

Remontée des notes et avis clients provenant des réseaux sociaux et de google **via CRITIZR**

Borne tactile de satisfaction sur votre site



2

## VOUS DISPOSEZ DES DONNÉES SUR LES DÉFUNTS

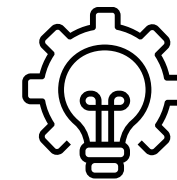
Âge, sexe, ville

Inscription par famille ou par opérateur

Registre de crémation

REPORTING POUR LA VILLE  
D'OYONNAX

TRIMESTRIEL



**Hommage Crématorium est un outil digital innovant développé sur mesure par OGF**

# LA DÉMATÉRIALISATION DU SERVICE POUR LES OPÉRATEURS DE SERVICE FUNÉRAIRE (OSF)

## PARCOURS DE RÉSERVATION EN LIGNE



**COMPTE OSF\***  
Dépôt de documents  
devis, factures...  
Historique  
de l'activité  
Détail  
des prestations



**CONSULTATION  
DES DISPONIBILITÉS**  
**CHOIX DES  
OPTIONS**  
Salle de cérémonie  
Personnalisation :  
maître de cérémonie,  
vidéo, retransmission...



**RÉSERVATION**  
En 2 clics



**CONFIRMATION**  
Réception  
documents  
jusqu'à la facture

# UNE QUALITÉ DE SERVICE CERTIFIÉE, UNE CONTINUITÉ DE SERVICE GARANTIE



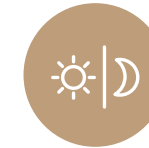
## FIABILITÉ ET MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS

- Un **contrat de maintenance en garantie totale** avec le constructeur de vos équipements de crémation
- Un **responsable technique dédié** au suivi des opérations de maintenance préventive et curative et des contrôles réglementaires du crématorium
- Une GMAO connectée 24h/24



## CONTINUITÉ DE SERVICE

- Un personnel de qualité et bien formé assurant une **polyvalence** de fonctions : agent de crématorium et maître de cérémonie
- Une continuité de service assurée par des équipes formées et mobilisables sur votre territoire
- Synergie d'un réseau national de compétences
- Gestion de crise appréhendée



## HORAIRES ADAPTABLES

- Les 6 jours d'ouverture au public offrent de la souplesse aux opérateurs et aux familles pour réaliser les cérémonies



# L'essentiel de notre offre

1

**Une capacité d'accueil en salle de cérémonie** de 120 personnes assises

2

**Un équipement technique de chez ATI**

3

**Une construction à faible impact** privilégiant les matériaux biosourcés

4

**Espace d'accueil, salle de cérémonie, personnalisation des hommages et inclusivité** : une haute qualité du service pour tous les publics

5

**L'excellence relationnelle pour la satisfaction de tous** : familles, opérateurs de services funéraires, collaborateurs, ville d'Oyonnax

6

**Un service de qualité pour tous les usagers**, avec une offre tarifaire lisible