



Qui mieux que le service public
pour vous accompagner ?



Éditorial

« Je tiens à ce qu'un soutien chaleureux et de qualité soit apporté aux familles dans ces épreuves particulièrement difficiles. L'accompagnement doit être personnalisé à chaque étape des Obsèques et les services proposés réalisés dans le respect des valeurs et des rites de chacune et de chacun. C'est l'essence même de la mission des Services Funéraires - Ville de Paris auprès des Parisiennes et des Parisiens ».

Anne Hidalgo

Maire de Paris



La Maire de Paris, Anne Hidalgo, m'a fait l'honneur de me confier la présidence de la société d'économie mixte « Services Funéraires - Ville de Paris », en juillet 2020. C'est avec beaucoup de fierté et d'humilité que j'ai pris mes fonctions. J'ai découvert, avec un intérêt qui n'a fait que s'accroître, le secteur funéraire lors de mon dernier mandat, où j'avais notamment en charge les questions du funéraire. Cette présidence me tient donc particulièrement à cœur.

Je sais que nous pouvons compter sur ses équipes, dévouées en permanence aux Parisiens et aux Parisiennes, et surtout très attachées au service public. Je les remercie encore d'avoir permis à la Ville de Paris de faire face aux épreuves que nous avons traversées collectivement, tant pendant les attentats de 2015, que pendant la canicule de 2003 ou dernièrement pendant la crise de la COVID où chacun d'entre eux a fait face à ses engagements et ce malgré les risques sanitaires.

Accompagner les Parisiens et les Parisiennes au moment d'un deuil est une mission très sensible, mais aussi passionnante.

Sensible, car les familles attendent de nos personnels qu'ils soient à l'écoute permanente de leurs demandes, de leurs souhaits, de leurs préoccupations, mais aussi qu'ils soient professionnels en prenant en charge les Obsèques de leurs proches.

Passionnante, car les attentes sociétales des Parisiens et des Parisiennes évoluent depuis plusieurs années : la crémation est aujourd'hui de plus en plus choisie par les familles, les cérémonies se doivent d'être personnalisées afin de valoriser les singularités de chacun et chacune. Les questions environnementales sont aussi pour beaucoup au centre de leurs préoccupations et de leurs décisions. C'est pour cela que constamment nous faisons évoluer nos propositions avec plus de productions françaises et locales, avec aussi des innovations digitales importantes qui sont orientées vers les services apportés aux familles. De même, nous voyons émerger des demandes d'organisation d'Obsèques en amont du décès pour rassurer ceux ou celles qui vont nous quitter.

Chacun doit aussi pouvoir au moment des Obsèques de ses proches les vivre comme il le souhaite selon les rites qui lui sont propres. Les conseillers funéraires des Services Funéraires - Ville de Paris sont formés en permanence pour mieux comprendre vos attentes, les anticiper, y répondre de manière claire afin de vous aider à prendre les décisions qui vous conviennent le mieux. Nos conseillers sont là, pour vous aider, vous guider tant pour l'organisation des cérémonies religieuses, comme celles civiles, que ce soit dans les crématoriums ou les cimetières.

La SEM « Services Funéraires - Ville de Paris » innove en permanence afin que chaque Parisien et chaque Parisienne bénéficie des services digitaux existants (prise de rendez-vous et paiement en ligne, création de compte personnel...) dans un secteur où ces méthodes sont encore trop peu existantes. Nous innovons que ce soit dans le changement de la société ou dans les prestations fournies aux familles.

Nous continuerons à jouer un rôle essentiel dans un contexte de libération économique du secteur du funéraire. Cet outil de la Ville de Paris va continuer à se développer sans renier ses valeurs fondatrices, à savoir : peser sur les prix, rester une référence en matière de qualité, de prestations de services, tout en garantissant des pratiques éthiques, sur le territoire parisien et plus largement sur l'Île-de-France.

Pénélope Komitès

Adjointe à la Maire de Paris, en charge de l'innovation et de l'attractivité,
Présidente de la SEM



Une société au service du public

5 valeurs essentielles, le socle de son engagement



L'éthique

La société s'engage sur des valeurs et des règles de conduite pour l'ensemble de son personnel et des actions qu'elle mène.



La qualité

Elle a obtenu la certification ISO 9001 en 2002, une norme de référence mondiale relative au système de gestion de la qualité. Toute l'organisation de la société est orientée vers la satisfaction des familles.



L'égalité et la non-discrimination

La société conduit des cérémonies d'Obsèques dans le respect des croyances et/ou des rites de chacun. L'accompagnement est humain, sur-mesure et sans logique de profit.



Le respect de l'environnement

C'est en maîtrisant l'impact de ses activités sur l'environnement, que la société a obtenu la certification ISO 14001. En témoignent notamment les travaux réalisés pour doter le crématorium de Champigny-sur-Marne d'un système de filtration innovant, bénéfique pour la qualité de l'air et de l'énergie.



Une disponibilité réelle

Le service public proposé est disponible à tout moment. Un conseiller funéraire est à votre disposition et à l'écoute du public 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'agence centrale, au 5 avenue de la République, Paris 11, est ouverte 365 jours par an.

Le label GEEIS

La SEM est la première entreprise en France à avoir obtenu le tout nouveau standard international pour l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes en 2020 : le label GEEIS (Gender Equality European and International Standard) dont l'objectif est d'aboutir à l'égalité professionnelle, la piloter et la promouvoir. Il démontre l'engagement des entreprises pour l'égalité femmes – hommes, en mesurant l'impact des actions de terrain par des audits. À titre d'exemple, les personnels ont été formés sur les sujets concernant le sexisme et les violences sexuelles.

La SEM était déjà pionnière dans le domaine de l'égalité professionnelle avec, depuis 2005, le label Égalité, audité par AFNOR.

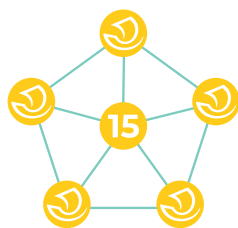
L'impact de la SEM sur le marché du funéraire

Devenu pleinement concurrentiel en 1998, via le vote de la loi Sueur à l'Assemblée nationale, le secteur funéraire a connu depuis une profonde évolution. Il est aujourd'hui détenu à 90% par des opérateurs privés, dans un contexte de libéralisation économique.

L'enjeu majeur de la SEM, dans le cadre d'une délégation de service public des pompes funèbres et des délégations pour la gestion d'équipements funéraires en Île-de-France auxquels elle répond, est de peser en tant qu'instrument de la Ville de Paris, actionnaire majoritaire et outil de déploiement des politiques publiques :

- sur le prix des Obsèques, qui augmente deux fois et demi plus vite que l'inflation au niveau national,
- sur la qualité de l'accueil des familles et des cérémonies,
- sur les pratiques, afin d'accompagner chacun avec sa singularité dans sa situation particulière de deuil.
- sur les évolutions sociétales

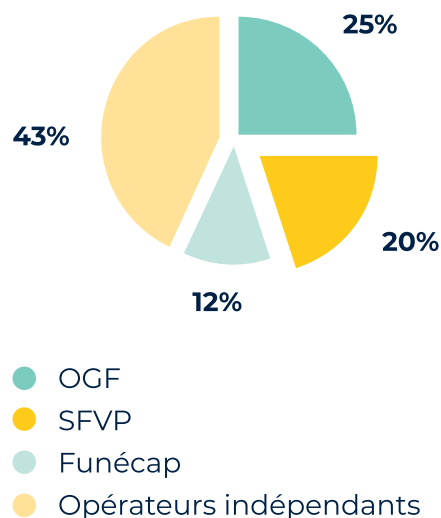
La SAEMPF a développé un réseau de 15 agences dans Paris et réalise 20% des Obsèques.



La gestion des crises

La Ville de Paris peut aussi actionner des plans de secours. Dans le cadre de leur délégation de service public, la société sera réquisitionnée. Pour remplir cette mission, elle a des personnels experts (transports de défunts dans les cas d'accidents, d'homicide, d'attentats ou sur la voie publique), des équipements adaptés, en stock suffisant pour faire face à plusieurs mois de crise, et des véhicules spécialement aménagés.

Dans le cadre du plan ORSEC, qui est un plan



Le service public alors prend tout son sens dans l'accompagnement personnalisé à un prix modéré.

La SEM est détentrice des délégations de service public pour la construction et l'exploitation du crématorium de Champigny et l'exploitation de la chambre funéraire d'Antony.



de secours national, le Préfet « Zone Défense » peut réquisitionner tous les moyens nécessaires et les ressources humaines. À Paris, c'est la SAEMPF qui interviendra, comme prévu dans sa délégation de service public.

La société a su s'adapter aux situations les plus imprévues et dramatiques en assurant des services éthiques : création de sites d'urgence lors de la canicule de 2003 ; prise en charge immédiate des familles et des défunts lors des attentats de Charlie Hebdo et du Bataclan.



L'innovation, au cœur des services aux familles

Le domaine du funéraire est un véritable miroir de la sociographie de la Ville de Paris. Les besoins des familles se transforment, les rituels évoluent. La SAEMPF se doit d'innover pour rester au plus près des attentes des Parisiens et des usagers qu'elle accompagne.

Elle envisage ses interventions sur le long terme, de la réception des familles à la préparation des Obsèques, à la cérémonie, au suivi et à l'accompagnement.

Les innovations sociétales

Les rites

La SAEMPF, au travers de ses agences de services funéraires, de son crématorium et de son funérarium, accompagne chaque famille en lui permettant de vivre un rite de séparation respectant sa singularité. Elle facilite l'expression de rites religieux et met aussi en place un cérémonial laïc soigneusement élaboré, avec des maîtres de cérémonie formés pour animer les cérémonies. Au crématorium de Champigny-sur-Marne et au funérarium d'Antony, un canevas de cérémonie a été créé, unique en Île-de-France. Il est proposé à chacune des familles dans le cadre des Derniers Hommages.

La SAEMPF reconnaît la totalité des cultes existants et favorise leur expression au sein des cérémonies, de même pour les cérémonies œcuméniques, par exemple.

Dans cet objectif la SAEMPF propose au funérarium d'Antony un salon accessible jour et nuit permettant des veillées essentielles pour certains rites.



L'accueil

La société innove aussi dans l'accueil des usagers. Les agences de services funéraires ont été conçues pour être confortables et propices à l'intimité. Elles sont modernes et accessibles aux personnes à mobilité réduite. De même le crématorium et la chambre funéraire proposent des espaces de convivialité et de réception.

Le mécénat

Dans une volonté éthique et de transparence, la SAEMPF a créé une fondation alimentée par les recettes des recyclages des métaux issus des crémations. Elle finance des actions dont les axes sont déterminés tous les deux ans. Par exemple : le développement durable, les ritualités funéraires, des recherches sur les nouvelles vulnérabilités sociales, ou encore l'étude des professionnels funéraires et des personnels face à la mort. Elle s'engage aussi auprès d'associations qui soutiennent les familles en deuil : « Une fleur, une vie », « Empreintes », par exemple.



La Fondation SFVP renouvelle continûment son appui, sous forme de subventions associatives, aux associations qui soutiennent les familles confrontées à certaines formes de deuils, à la perte périnatale, ou encore les collectifs qui interviennent auprès des populations démunies ou isolées : le collectif « Les Morts de la Rue », par exemple.

Les innovations écologiques



La SAEMPF mène des actions volontaristes dans la protection de l'environnement, encouragées par une récente étude IPSOS – SFVP, qui révèle que dans plus de 70% des cas le critère environnemental est déterminant pour les usagers.

Depuis 10 ans, la SAEMPF a développé des gammes de produits écologiques, biodégradables et privilégie le « fait en France » : urnes biodégradables et cercueils en bois issus de forêts durablement gérées, en 2015 ; des capotons en fibres naturelles en 2016 ; un cercueil en carton en 2017 ; le premier corbillard électrique à rouler dans Paris ; des Obsèques écologiques, en 2020. Elle propose un granit français pour les monuments funéraires.

Depuis 2021 la SAEMPF a sélectionné des fleurs de saison et produites en Île-de-France.



Les innovations numériques et technologiques

La société a été le premier opérateur en France à avoir lancé des innovations numériques pour faciliter les usages et offrir de nouveaux services aux familles. Elle a créé :

www.revolution-obseques.fr : Le premier et le seul site internet d'organisation complète des Obsèques en ligne, sans nécessité de se déplacer, en toute intimité.

Le compte personnel : chaque famille en deuil dispose d'un compte personnel digital qui lui permet :

- d'informer les proches des Obsèques,
- de lancer une cagnotte de financement des Obsèques,
- d'envoyer des faire-part et des cartes de remerciement,
- de gérer les démarches après-Obsèques,
- de personnaliser la cérémonie,
- de créer un registre de condoléances...



Des services uniques et gratuits proposés à tous les Parisiens.

www.servicesfuneraires.fr : En ligne, chaque parisien peut : prendre rendez-vous, éditer des informations selon sa situation, obtenir un tarif rapidement.

Un outil de gestion des appels : Tous les appels téléphoniques sont centralisés à l'agence centrale, 5 avenue de la République. Des conseillers funéraires formés et habilités répondent, conseillent et orientent les usagers vers le service concerné.

Au crématorium de Champigny-sur-Marne, les opérateurs funéraires réservent les horaires des crémations en ligne, pour le compte de familles, et leur proposent un service de retransmission des cérémonies en direct par internet.

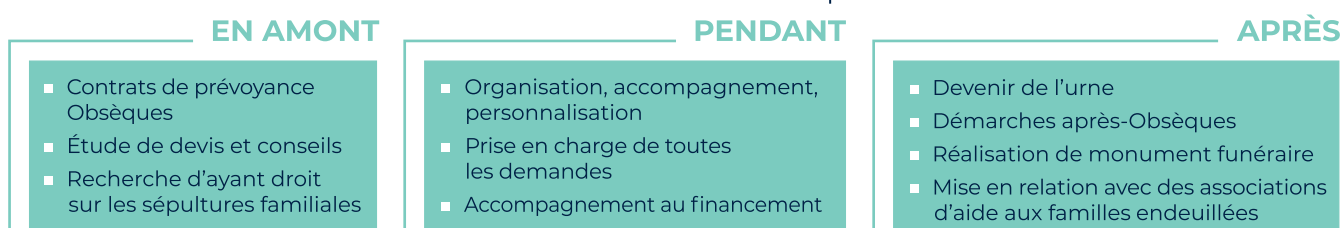
Le funérarium d'Antony est équipé d'un outil de traçabilité par QR code.



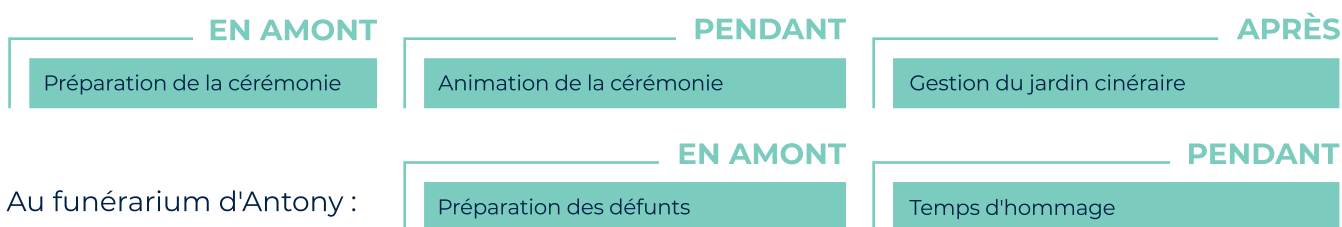
L'accompagnement

Les activités de la SAEMPF

Dans les agences des Services Funéraires, la SAEMPF accompagne les familles pendant tout le parcours des Obsèques. Son métier ne se résume pas à l'organisation des funérailles. Elle intervient sur tout le territoire national et réalise des rapatriements dans le monde entier.



La SAEMPF accompagne également les familles au crématorium de Champigny-sur-Marne :



Enfin, elle assure un rôle institutionnel et réalise diverses prestations pour le compte des collectivités, telles que l'organisation de convois pour les personnes dépourvues de ressources, l'enlèvement de corps à la demande de la cour d'appel de Paris, la prise en charge des dons du corps ou encore les interventions, dans le cadre des plans de secours.

La personnalisation des services et des cérémonies



Les familles sont de plus en plus attachées à personnaliser les cérémonies d'Obsèques et donner du sens au Dernier Hommage. Il n'est plus rare de voir des photos, des dessins d'enfants, des objets ayant appartenu au défunt, des vidéos ; d'assister à des concerts, à des gestes symboliques autour du cercueil ; des livrets de cérémonie, avec les étapes du Dernier Hommage et la photo du défunt en couverture, par exemple.

Le choix même des articles funéraires est une première étape de personnalisation. La couleur d'un capiton, le choix d'un cercueil s'il est écologique, la sélection d'une urne à la forme moderne. Tout fait sens.

La SAEMPF accompagne chaque famille. Elle la conseille. Elle lui propose le service le mieux adapté, pour rendre ce moment unique.

Les cérémonies commémoratives

La SAEMPF met en œuvre des cérémonies annuelles pour « faire mémoire », pour aider les familles sur le chemin du deuil. Ces cérémonies sont laïques, gratuites et elles sont proposées à tous.

- **Une cérémonie est organisée tous les 1^{ers} novembres**, pour les défunts ayant choisi une crémation au crématorium de Champigny-sur-Marne.
- **Une cérémonie est organisée le dernier samedi de mai**, pour les proches d'enfants décédés en période périnatale et qui n'ont pu organiser des Obsèques.



Des métiers & des Hommes

Conseiller funéraire

À l'écoute des besoins et des singularités. Il organise les Obsèques et coordonne les différents intervenants.



Technicien de logistique

Consciencieux et rigoureux. Tout doit être parfait.



Maître de cérémonie

Inhumation

Présent tout au long des Obsèques. Il est au service de la famille et anime la cérémonie.

Crémation

Il prépare et anime la cérémonie au crématorium.



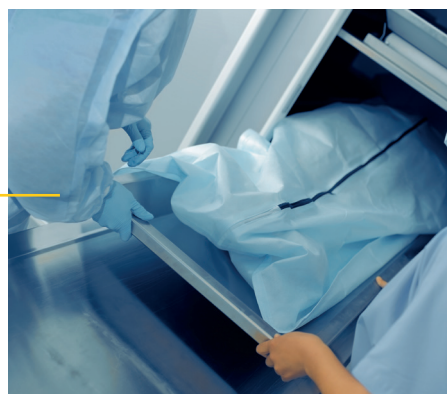
Chefs et techniciens de convoi

Discrets, professionnels et à l'écoute des directives de la famille.



Agent de chambre funéraire

Il accompagne les familles dans les premiers temps des Obsèques en recevant les défunts et en assurant leur présentation.





Depuis plus de 20 ans...

Faits marquants

1998	La Loi Sueur met définitivement fin au monopole communal des pompes funèbres. La Ville de Paris crée la SEM « SAEMPF », le 10 janvier. La municipalité a jugé essentiel de rester présente sur ce secteur libéralisé très sensible.
2002	La société est certifiée ISO 9001, norme internationale de management de la qualité.
2003	Construction du crématorium de Champigny-sur-Marne, pour faire face à l'augmentation de la crémation en France. Sa pratique a augmenté de 2000% au cours des 20 dernières années. La SEM gère ce crématorium via une délégation de service publique confiée par le SIFUREP, syndicat intercommunal funéraire de la région parisienne.
2005	La société fait partie des cinq premières entreprises françaises à obtenir le Label Egalité Femmes Hommes, qui récompense l'exemplarité des entreprises dans l'égalité professionnelle.
2012	Création de www.revolution-obseques.fr premier site d'organisation des Obsèques en ligne.
2017	Le crématorium de Champigny-sur-Marne obtient les deux certifications ISO 9001 et ISO 14001.
2020	Les agences des services funéraires obtiennent la certification ISO 14001, norme internationale de management environnemental et le Label international GEEIS, Gender Equality European & International Standard, remplaçant le Label Egalité.
2021	Délégation de gestion de la chambre funéraire d'Antony.

Chiffres clés



3500
Obsèques



3300
réquisitions



14 M€
de chiffre d'affaires



100
salariés



1 crématorium



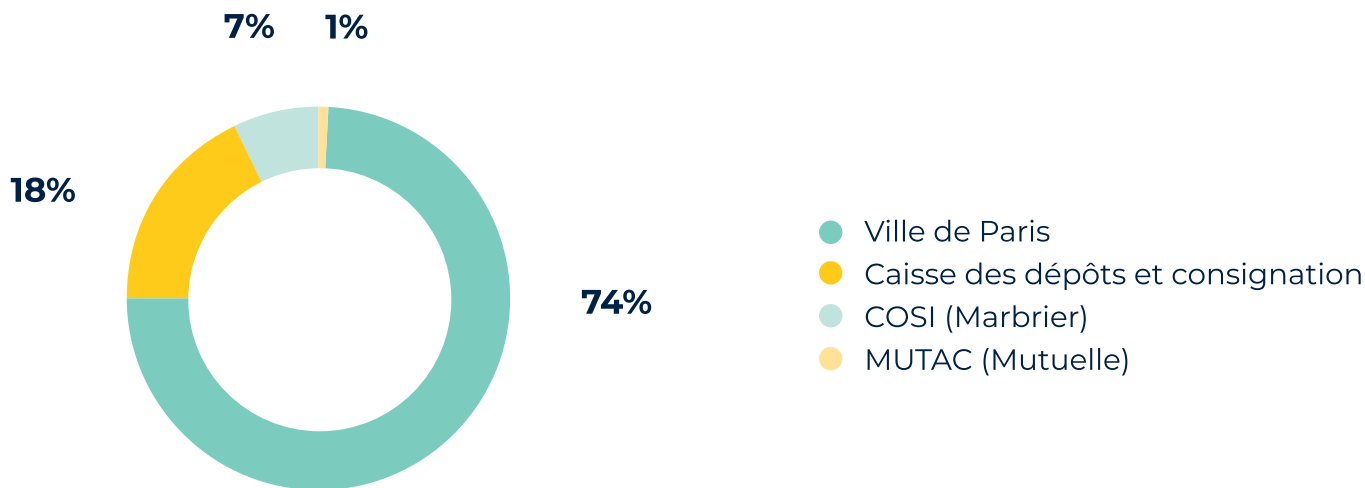
1 funérarium



15 agences



1 agence Internet



Qu'est-ce qu'une SEM ?

La société d'économie mixte est une personne morale de droit privé, constituée sous la forme d'une société anonyme de droit commercial et présentant la particularité d'avoir un capital social partagé entre un actionariat public majoritaire et des actionnaires privés.

Une SEM permet une synthèse entre les valeurs du service public - recherche de l'intérêt général, souci de la cohésion sociale, esprit de probité, vision à long terme - et les valeurs du marché et de l'entreprise - priorité au client et recherche de la meilleure performance.

La SEM est un outil qui permet à une collectivité territoriale, avec le concours de partenaires économiques et financiers qu'elle a choisis, de déployer la politique qu'elle souhaite conduire dans une activité donnée sur son territoire.

La forme de société anonyme apporte la souplesse du droit privé (comptabilité commerciale, gestion dynamique du recrutement et des carrières, rapidité des circuits de décision) tout en assurant à la collectivité un contrôle effectif et direct qu'elle exerce à la fois comme actionnaire et comme cocontractante, à travers des contrats de délégation de service public.

Les élus, représentant des citoyens, siègent au sein de son conseil d'administration et contrôlent les actions d'intérêt général menées par la SEM.

Qu'est-ce qu'une Délégation de service public ?

C'est un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire, public ou privé, dont la rémunération est liée au résultat de l'exploitation du service.

La SEM « Services Funéraires – Ville de Paris » a plusieurs délégations de service public : la DSP des Pompes Funèbres et la DSP du crématorium de Champigny-sur-Marne, ainsi que la DSP du funérarium d'Antony.

Lieux d'accueil des familles



AGENCES

10^e Agence Grange aux Belles
20, rue de la Grange aux Belles
Tél 01 40 18 10 10

11^e Agence République
5, avenue de la République
Tél 01 49 23 81 81

12^e Agence Mairie du XII^e
212, rue de Charenton
Tél 01 40 02 96 16

12^e Agence Quai de la Rapée
100, bis quai de la Rapée
Tél 01 53 17 13 13

12^e Agence Saint Antoine
190, rue du faubourg St-Antoine
Tél 01 58 39 39 39

13^e Agence Italie
74, avenue des Gobelins
Tél 01 55 43 53 53

14^e Agence Plaisance
166, rue Raymond Losserand
Tél 01 40 52 52 14

14^e Agence Port-Royal
3, rue du faubourg St-Jacques
Tél 01 53 73 00 73

15^e Agence Convention
165, rue de la Convention
Tél 01 44 19 15 15

15^e Agence Zola
124, avenue Emile Zola
Tél 01 53 95 47 47

16^e Agence Mozart
48, avenue Mozart
Tél 01 53 92 77 77

17^e Agence Mairie du XVII^e
9, rue des Batignolles
Tél 01 53 04 94 14

18^e Agence Porte de St-Ouen
6, avenue de la porte de St-Ouen
Tél 01 53 06 00 06

19^e Agence Bellevue
2, rue de Bellevue
Tél 01 53 38 16 26 - **sur RDV**

20^e Agence Mairie du XX^e
8, rue Belgrand
Tél 01 80 49 16 90



FUNÉRARIIUM

92 Funérarium d'Antony
106-110, rue de Châtenay
Tél 01 53 38 16 16



CRÉMATORIIUM

94 Crématorium de Champigny-sur-Marne
560, avenue Maurice Thorez
Tél 01 45 16 60 60



SALLES D'EXPOSITION DE MONUMENTS FUNÉRAIRES

11^e Salle d'exposition République
5, avenue de la République

14^e Salle d'exposition Port-Royal
28, rue du faubourg St-Jacques



AGENCE INTERNET

www.revolution-obseques.fr