



**Spécialiste
des services funéraires
personnalisés**



OGF, 1^{er} opérateur funéraire en France

(chiffres arrondis, pour une année)

+ de
6 000
collaborateurs

+ de
700
M€ TTC de chiffre d'affaires

+ de
120 000
obsèques organisées

+ de
75 000
crémations dans les 80 crématoriums gérés par le Groupe

+ de
100 000
séjours dans les maisons funéraires du Groupe

+ de
13 000
monuments funéraires posés

+ de
20 000
contrats d'assurance obsèques vendus

+ de
130 000
cercueils fabriqués dans les 2 usines françaises du Groupe

En concevant et déployant les services, l'organisation et les infrastructures qui permettent de rendre un hommage unique aux défunts, OGF répond à un besoin essentiel des familles en deuil.

Spécialiste du funéraire, il développe depuis 200 ans des expertises intégrées dans tous les domaines en lien avec son cœur de métier : l'accompagnement des familles dans l'organisation et la personnalisation du parcours d'obsèques. Il est ainsi le référent de la prévoyance obsèques, de la marbrerie funéraire, de la construction et de la gestion des crématoriums, maisons funéraires et cimetières, du transport de défunt et le premier fabricant de cercueils en bois massif européen.

Dans l'exercice de ses activités, OGF s'efforce d'apporter des réponses individuelles à un besoin universel, en se rendant disponible pour tous et à toute heure, dans le respect constant de ses valeurs.

LES ENSEIGNES AU SERVICE DES FAMILLES



SERVICES FUNÉRAIRES

HENRI DE BORNIOU
Depuis 1820



Dignité
Funéraire

Engagé au service d'une mission d'intérêt général

La mission qui anime le Groupe et ses 6 000 collaborateurs

En permettant aux familles de rendre hommage aux défunts, OGF assume une mission essentielle, aussi bien en termes sanitaire que sociétal : l'accompagnement des proches et le rituel des obsèques est un élément fondamental du processus de deuil. Conscient de cette responsabilité qui l'engage, OGF a défini des valeurs qui président à ses prises de décision (sens du service, respect, bienveillance, responsabilité) et guident les collaborateurs dans l'exercice de leur mission auprès des familles, des défunts et des professionnels.

Exemplarité des pratiques

Parce que la mort et le deuil sont des sujets hautement intimes et sensibles, OGF s'attache à garantir la plus haute qualité de service et à se montrer irréprochable dans l'exercice de son activité. La transparence des prix, des offres et de ses pratiques, l'exigence de qualité

et le suivi de la satisfaction, le respect de ses valeurs vis-à-vis des familles et de l'ensemble de ses parties prenantes, sont des incontournables pour le Groupe. Un Comité d'audit, présidé par une administratrice indépendante, assure la fiabilité des processus de gestion et de contrôle interne.

Au service de tous, à toute heure

OGF conçoit une offre, une organisation et des infrastructures qui permettent d'accueillir et d'accompagner toutes les familles, quels que soient leur budget, leurs croyances, leur culture et leurs usages. Le Groupe est particulièrement attentif à l'accueil des personnes à mobilité réduite ou en situation d'handicap dans l'aménagement des bâtiments (accessibilité), à la mise en place de services facilitateurs (dispositif Acceo en agences, boucles auditives dans les salles de cérémonie...) et à la formation des équipes à l'accueil de ces publics. Enfin, parce que la date d'un décès ne se prévoit pas, les équipes d'OGF sont joignables 24h/7j, notamment via le numéro court et gratuit 3012.

La RSE au cœur de la stratégie d'entreprise

L'entreprise multiplie les initiatives qui nourrissent son engagement social, sociétal et environnemental. Exemple emblématique de cette démarche, OGF choisit de maintenir la production de ses cercueils en France, à partir de bois français issus d'une gestion durable de la forêt, et dans des usines autosuffisantes en production de chaleur. Pour toutes ses activités, OGF privilégie par ailleurs l'achat local, l'emploi en CDI et le recours à des expertises intégrées. L'ensemble des actions sont rassemblées dans le rapport de performance extra-financière publié chaque année par OGF.



Accédez au Rapport
de performance
extra-financière
2020-2021 d'OGF



CONTRAT DE PRÉVOYANCE OBSÈQUES



LA FONDATION PFG

Depuis 2009, les actions de mécénat du groupe OGF sont fédérées au sein de la Fondation PFG, placée sous l'égide de la Fondation de France.

Celle-ci soutient des projets relatifs à l'accompagnement de la fin de vie et à l'aide aux personnes endeuillées. Près de 500 projets ont été soutenus par la Fondation PFG depuis sa création.



entretien de sépultures...) et à la digitalisation des usages, y compris dans le secteur funéraire (sites Internet avec simulateurs et configurateurs, chatbox, vente de services et souscription de contrats en ligne, espace hommage digital...).

Le choix de l'omnicanalité

OGF offre à chacun la possibilité de s'informer et d'être accompagné de la manière qui lui convient le mieux, selon ses usages et sa sensibilité. OGF propose ainsi un parcours à la carte, entièrement à distance (par téléphone ou Internet), en agence ou mixte, quels que soient les besoins (organisation d'obsèques, souscription d'un contrat, achat de fleurs, monuments funéraires...).

Dans cette transformation, OGF est attentif à concilier facilités technologiques et valeur de la relation humaine, offrant la possibilité, à tout moment et quel que soit le canal, d'entrer en contact avec un conseiller du Groupe.

Mobilisé pour faire avancer la profession

OGF est adhérent de la Confédération des pompes funèbres et de la marbrerie (CPFM). À ce titre, il est partie prenante du Conseil national des opérations funéraires (CNOF), instance consultative placée auprès du Ministère de l'Intérieur. Il remplit un rôle de conseil des pouvoirs publics pour l'élaboration de la réglementation funéraire et est consulté pour avis sur les projets de textes relatifs à la législation et à la réglementation dans ce domaine.

Un référent en mouvement au service des usagers

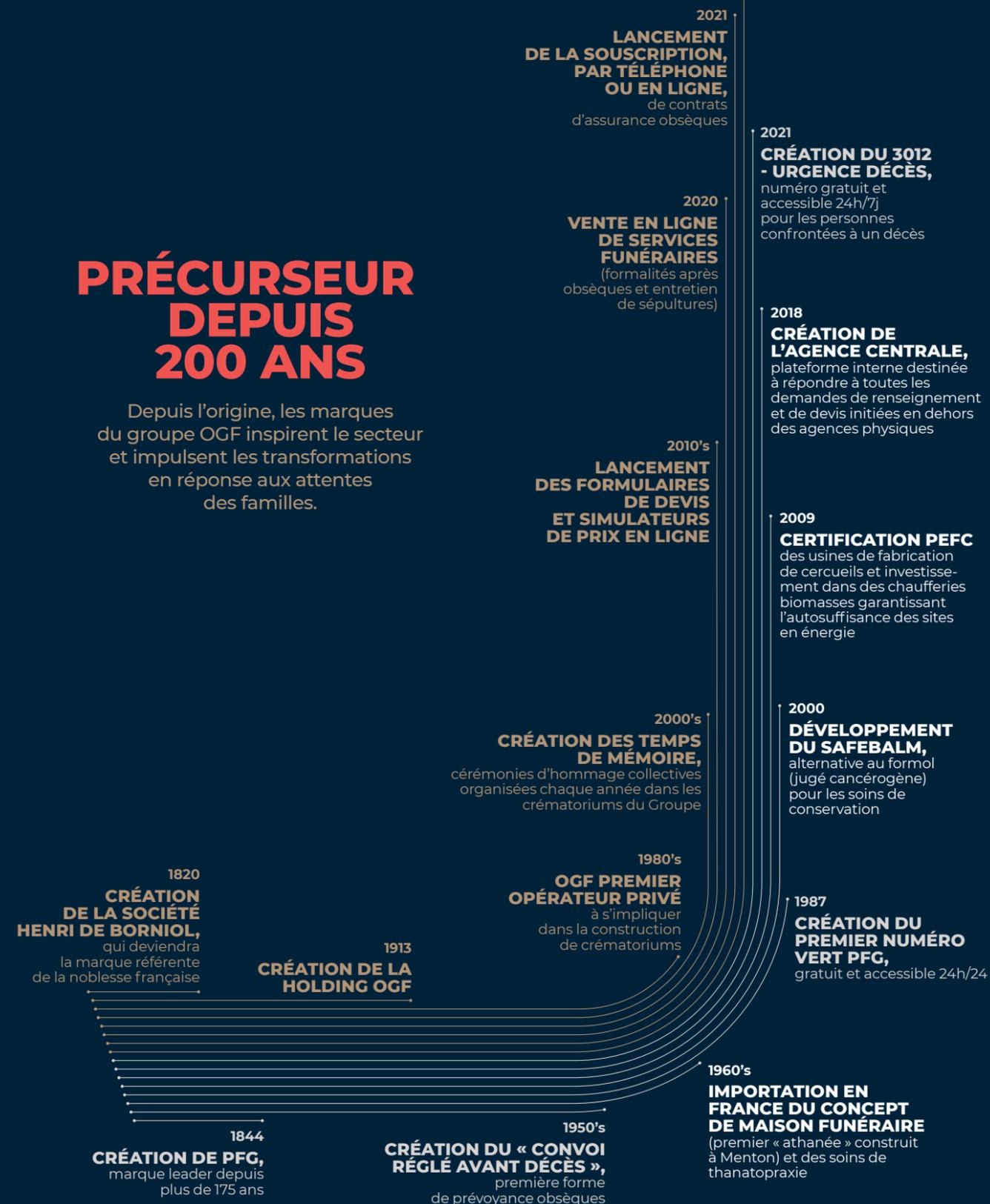
S'adapter en permanence

Dans une société où les rapports à la mort, au corps, au deuil et à la spiritualité évoluent au fil des générations, OGF repense son offre en permanence. Ainsi, après avoir répondu aux nouveaux besoins liés au développement de la crémation et à la baisse des pratiques religieuses, OGF s'est notamment adapté ces dernières années à l'éclatement géographique des cellules familiales en développant les services à distance (paiement et signature électronique,



PRÉCURSEUR DEPUIS 200 ANS

Depuis l'origine, les marques du groupe OGF inspirent le secteur et impulsent les transformations en réponse aux attentes des familles.



S'appuyer sur la force d'un groupe intégré et l'agilité d'un réseau de proximité

L'agilité des réponses apportées

En conjuguant expertises centralisées et intégrées avec présence de proximité, OGF a la capacité d'apporter des solutions fiables, rapides et adaptées aux besoins des familles et de ses partenaires. Il peut notamment, orchestrer avec fluidité un parcours d'obsèques couvrant plusieurs régions et pays avec l'entière maîtrise des moyens.

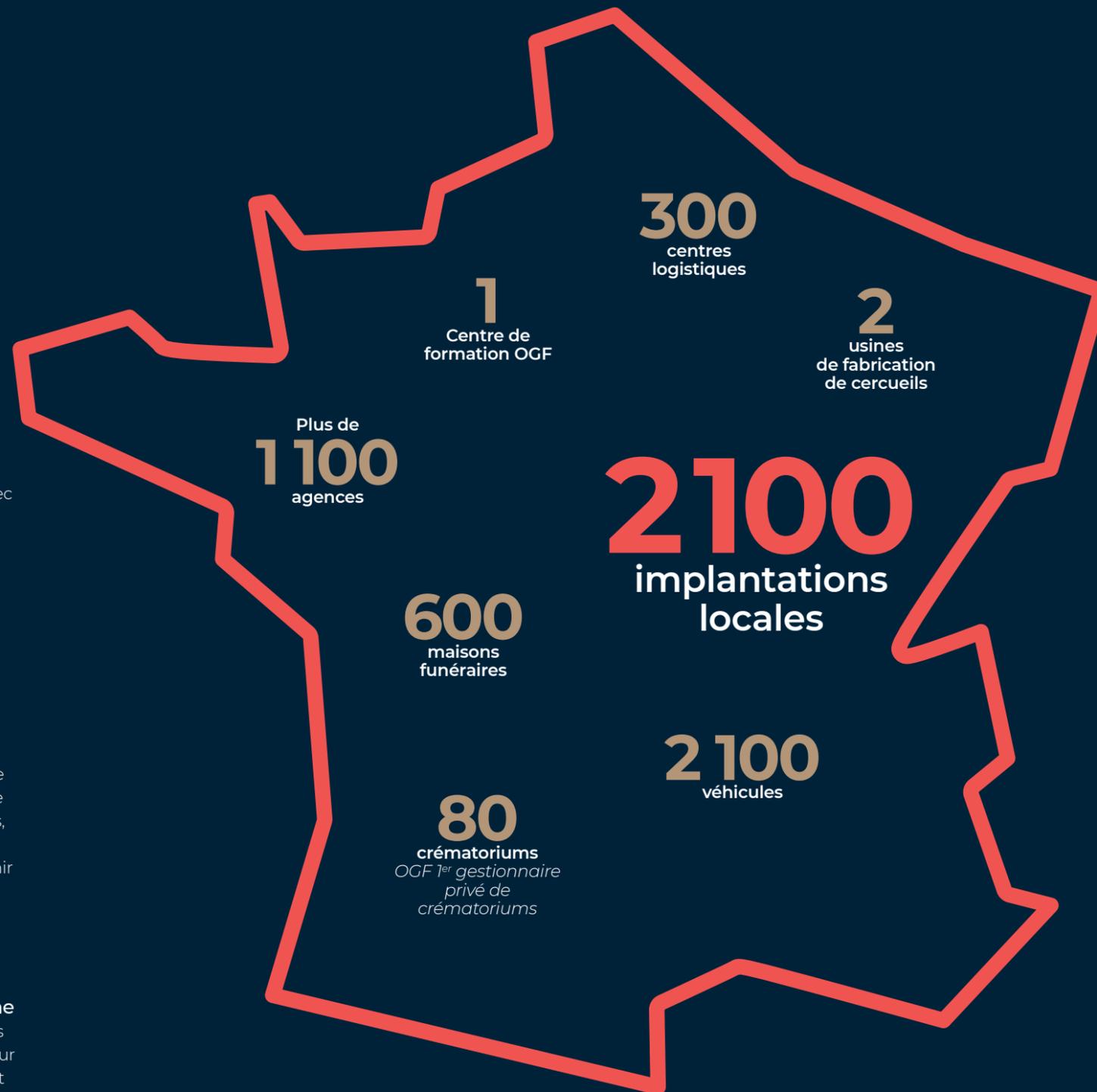
Une continuité de service garantie

OGF garantit la continuité de service en toutes circonstances, notamment en cas d'épidémie, grâce à la mutualisation des moyens dont il dispose sur tout le territoire et à sa maîtrise de l'ensemble de la chaîne de valeurs (gestion intégrée de la production de cercueils, de la logistique...).

Une organisation qui lui permet également d'intervenir très rapidement en cas de catastrophe nécessitant la prise en charge de nombreux défunts au même moment en un même lieu.

Une qualité de service constante et homogène

Si le Groupe a la capacité d'apporter à chacun, familles et parties prenantes, des réponses personnalisées et sur mesure, il garantit la même qualité de service sur tout le territoire grâce à des process exigeants, maîtrisés et respectés par toutes les femmes et tous les hommes du Groupe, et aux formations, initiales et continues, dispensées par son centre de formation national.



Un employeur de premier plan

Le personnel des 2100 entités du Groupe est recruté localement, la plupart directement en contrat à durée indéterminée. Les collaborateurs sont formés aux métiers du funéraire par le Centre de formation OGF, offrant des possibilités d'embauche à tous types de profil. Grâce à la diversité des métiers et à la présence d'OGF sur tout le territoire, les collaborateurs bénéficient de nombreuses opportunités de mobilités géographique et/ou professionnelle, facilitées par le Groupe.

Un découpage du territoire en « secteurs » pour un contact de proximité avec les acteurs locaux sur tous les enjeux du funéraire.

Concevoir des réponses sur mesure pour tous nos partenaires

Au service des collectivités locales

OGF est le partenaire privilégié des collectivités locales. Il leur apporte son expertise dans la construction et la gestion des crématoriums et des maisons funéraires en délégation de service public, mais aussi dans l'aménagement et la gestion des cimetières : reprise de concessions, recherche d'ayants droit, exhumation, construction de monuments commémoratifs ou création de sites cinéraires.

Au service de toutes les institutions publiques

OGF intervient en relai des institutions qui peuvent être confrontées à des décès dans l'exercice de leurs missions : police judiciaire, armée, pompiers... OGF travaille également en lien étroit avec les instances de l'État pour l'ordonnancement des hommages nationaux ou la gestion des crises sanitaires. Il collabore régulièrement avec le Centre des monuments nationaux pour prendre en charge l'expertise pompes funèbres dans le cadre des entrées au Panthéon.

Des réponses globales et/ou ciblées selon les besoins identifiés.

Des experts et interlocuteurs dédiés pour chaque domaine de compétences.

Une disponibilité 24h/7j pour la prise en charge des décès.

Des réponses adaptées aux enjeux et spécificités locales.

OGF

Au service des banques, assureurs et mutuelles

OGF coconstruit avec ses partenaires des offres obsèques personnalisées à destination de leurs adhérents/clients (numéro d'assistance dédié, accueil privilégié, avantages exclusifs, sites web cobrandés). Il propose par ailleurs d'adosser des contrats de prestations funéraires aux contrats d'assurance obsèques en capital distribués par les acteurs financiers. OGF est également le partenaire de près de 200 mutuelles pour une prise en charge totale ou partielle des frais d'obsèques.

Au service des sociétés d'assistance

Expert de la réglementation funéraire internationale, OGF Rapatriement offre un service centralisé plurilingue aux sociétés d'assistance, pour organiser le rapatriement des défunts depuis et vers le monde entier. OGF Rapatriement est structuré comme une société d'assistance et s'appuie sur un réseau de correspondants funéraires international, partageant un même niveau d'exigence et de qualité, pour offrir des réponses efficaces à des coûts maîtrisés.

Au service des opérateurs funéraires

OGF accueille tous les opérateurs funéraires dans ses crématoriums et maisons funéraires. Il leur garantit la stricte égalité d'accès et les accueille, ainsi que leurs familles, avec respect et bienveillance. OGF met également à disposition des opérateurs funéraires certains de ses produits et services.

UNE SEULE FINALITÉ :

des services funéraires d'excellence pour toutes les familles

Une expertise globale du funéraire



INFORMER ET CONSEILLER

OGF a mis en place un écosystème permettant à chacun de se renseigner librement et en toute transparence sur l'offre du Groupe, ses tarifs et l'organisation d'obsèques, en contactant un téléconseiller par téléphone au 3123, sur les sites Internet des enseignes (simulateurs de devis) ou tout simplement en se rendant en agence.



FINANCER ET ORGANISER LES OBSÈQUES DE SON VIVANT

Parce que préparer ses propres obsèques est une manière de prendre soin de ses proches et d'exprimer ses volontés, OGF propose deux contrats d'assurance obsèques, souscriptibles en agence, en ligne ou par téléphone :

- un contrat en capital qui permet de financer des frais d'obsèques et de déposer ses volontés essentielles (cérémonie religieuse ou laïque, crémation ou inhumation...).
- un contrat en prestations qui permet en outre de personnaliser ses obsèques (choix du cercueil ou de l'urne, des articles funéraires, du convoi...).

DÉCÈS

GARANTIR LE RESPECT DES VOLONTÉS ESSENTIELLES

OGF offre à tous les souscripteurs d'un contrat d'assurance obsèques, l'adhésion à l'association Colombe, tiers de confiance, qui s'assure, lorsqu'il est informé du décès, que les volontés essentielles du défunt, inscrites dans le contrat, ont bien été respectées.

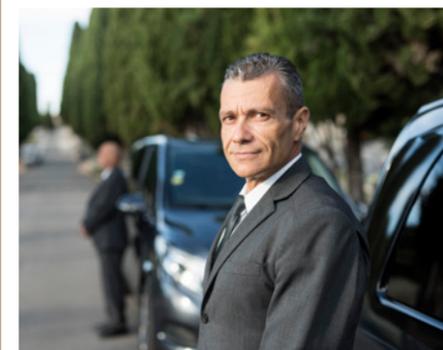
RÉPONDRE À L'URGENCE LORS D'UN DÉCÈS

OGF a mis en place une organisation permettant d'apporter les solutions immédiates en cas de décès, 24h/7j, quels qu'en soient le lieu et les circonstances (à domicile, en établissement de santé, accident...). Des chargés d'assistance funéraire, recrutés pour leur empathie et leur sens de l'écoute, répondent au 3012, numéro court et gratuit pour apporter une assistance immédiate à la famille ou aux professionnels. Les équipes sont mobilisables sans délai pour apporter les premiers services au défunt.



TRANSPORTER LES DÉFUNTS AVEC DIGNITÉ

OGF dispose du savoir-faire, des véhicules adaptés et des équipes spécialement formées pour conduire le défunt en toute dignité, avant et après la mise en bière, entre les différents lieux du parcours d'obsèques. OGF dispose de services dédiés au rapatriement depuis et vers l'étranger (OGF rapatriement) et au transport longue distance par la route (Les hirondelles).



ACCUEILLIR LES DÉFUNTS ET LES PROCHES EN MAISON FUNÉRAIRE

OGF accueille les défunts dans les maisons funéraires. Au sein de cet espace de transition avant les obsèques les équipes prodiguent aux défunts les soins post mortem choisis par la famille (toilettes mortuaires ou rituelles, soins de conservation). Les proches peuvent se recueillir avant la fermeture du cercueil dans l'intimité d'un salon.

OBSÈQUES

ORGANISER LES OBSÈQUES EN LIEN AVEC LES FAMILLES EN DEUIL

Les conseillers funéraires reçoivent les familles en deuil dans les plus de 1100 agences du Groupe. Avec délicatesse et pédagogie, ils définissent avec elles le parcours d'obsèques et organise l'hommage au défunt. Les conseillers prennent également en charge les démarches obligatoires auprès des mairies.



UN ESPACE EN LIGNE DÉDIÉ À L'HOMMAGE

OGF met à disposition des familles, gratuitement, un service d'hommage en ligne privé, dédié à la mémoire du défunt, partageable et consultable sans limitation de durée. Sur cet espace, les proches peuvent inscrire leurs condoléances et partager messages, souvenirs, photographies...

OBSÈQUES



ORGANISER LES CRÉMATIONS

Alors que plus de 40% des Français choisissent la crémation, OGF conçoit ses crématoriums comme des lieux de recueillement, d'apaisement et de mémoire. Les familles peuvent y célébrer un hommage dans la salle de cérémonie puis se retrouver entre proches dans un espace de convivialité dédié. Toutes les crémations sont organisées immédiatement à l'issue de la cérémonie. Chaque famille peut ainsi, si elle le souhaite, repartir avec l'urne dans la même journée ou prendre le temps de réfléchir à la destination des cendres.

RENDRE UN HOMMAGE PERSONNALISÉ

OGF met à disposition des proches son savoir-faire pour leur permettre de concevoir un hommage unique, à l'image du défunt. Dans un secteur très réglementé, le Groupe élargit le champ des possibles pour les familles en leur proposant un large choix de produits et de services, dont certains personnalisables (couleur du cercueil, compositions florales...), mais également un accompagnement sur mesure. Les équipes peuvent ainsi concevoir avec la famille un hommage entièrement personnalisé (déroulé de la cérémonie, choix du lieu et de son aménagement, des gestes d'hommage...).



ACCOMPAGNER LES PERSONNALITÉS

OGF organise, pour le compte de personnalités de haut rang, des obsèques prestigieuses et ordonne des cérémonies dans le respect du protocole. Le Groupe a ainsi organisé les hommages funéraires, privés et publics, des présidents de la V^e République française.

APRÈS OBSÈQUES

ORCHESTRER L'ÉVÉNEMENT

Le jour des obsèques, les équipes du Groupe sont un pilier pour les familles en perte de repères. OGF dispose d'une expertise dédiée au protocole, pour l'accueil et le placement des invités lors de cérémonies d'hommage familiales ou nationales.



AIDER LES FAMILLES À ACCOMPLIR LES DÉMARCHES LIÉES AU DÉCÈS

Un service de formalités après obsèques permet aux familles d'être accompagnées par des professionnels dans les différentes démarches à effectuer en lien avec le décès. Il permet d'identifier et de contacter toutes les personnes morales à informer du décès (fournisseurs d'énergie, banques...), mais également de formaliser les demandes d'aides ou d'assurances auxquels les ayants droit peuvent prétendre.

CONCEVOIR ET RÉALISER DES LIEUX DE RECUEILLEMENT QUI DURENT

OGF dispose d'un très large catalogue de monuments et d'articles funéraires dédiés à l'inhumation ou à la crémation. Il peut également concevoir et réaliser des monuments sur mesure, que ce soit pour les familles ou les collectivités (sites cinéraires, columbariums...). Il propose par ailleurs aux familles un service d'entretien et de fleurissement de sépultures, mobilisable dans la France entière. La famille peut choisir la fréquence de l'entretien et reçoit, après chaque passage, une photo de la sépulture nettoyée et fleurie.



HONORER LA MÉMOIRE DANS LA DURÉE

OGF propose chaque année, dans les crématoriums qu'il gère, une cérémonie du souvenir en hommage aux défunts crématisés dans l'année.

CONCEVOIR ET FABRIQUER DES CERCUEILS

Tous les cercueils sont fabriqués dans les deux usines françaises d'OGF à partir de bois labellisés PEFC (pan european forest certification) ou FSC (forest stewardship council), dont 99 % de bois français, garantissant des circuits d'approvisionnement courts. Le processus de fabrication des cercueils repose également sur des critères environnementaux précis tels que l'utilisation de colles biodégradables et de teintures sans solvant.



**DES CERCUEILS EN BOIS MASSIF
FABRIQUÉS EN FRANCE**

UN APPROVISIONNEMENT LOCAL

**DES USINES LABELLISÉES PEFC,
AUTOSUFFISANTES EN PRODUCTION
DE CHALEUR**

**UNE VALORISATION DE TOUS
LES DÉCHETS PRODUITS**



Découvrez le film
sur le savoir-faire d'OGF
industrie et la fabrication
de cercueils

OGF SA au capital de 40 904 385€ - RCS Paris 542 076 799

Siège social : 31 rue de Cambrai 75019 Paris – Habilitation funéraire
préfecturale n°18 75 0001 – Août 2021

Conception graphique : Philippe Arno-Pons

Crédits photos : Carlos Ayesta, Bertrand Desprez, GettyImages, Sipa Press.

Brochure imprimée sur du papier 100 % recyclé
par l'Imprimerie solidaire, agréementée Entreprise adaptée.





WWW.OGF.FR