

ICS: 03.080.30

**norme belge  
enregistrée**

**NBN EN 15017**

1e éd., janvier 2006

**Indice de classement: S 60**

---

**Services de pompes funèbres - Exigences**

Begrabensdiensten - Eisen

Funeral Services - Requirements

---

**Autorisation de publication: 30 novembre 2005**

La présente norme européenne EN 15017:2005 a le statut d'une norme belge.

La présente norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français).



**Institut belge de normalisation (IBN)**, association sans but lucratif  
avenue de la Brabançonne 29 - 1000 BRUXELLES - téléphone: 02 738 01 12 - fax: 02 733 42 64  
e-mail: info@ibn.be - IBN Online: www.ibn.be - CCP. 000-0063310-66

ICS: 03.080.30

---

# *Geregistreeerde Belgische norm*

**NBN EN 15017**

1e uitg., januari 2006

**Normklasse: S 60**

---

## **Begrafenisdiensten - Eisen**

Services de pompes funèbres - Exigences

Funeral Services - Requirements

---

### **Toelating tot publicatie: 30 november 2005**

Deze Europese norm EN 15017:2005 heeft de status van een Belgische norm.

Deze Europese norm bestaat in drie officiële versies (Duits, Engels, Frans).

---



**Belgisch instituut voor normalisatie (BIN)**, vereniging zonder winstoogmerk  
Brabançonnelaan 29 - 1000 BRUSSEL - telefoon: 02 738 01 12 - fax: 02 733 42 64  
e-mail: [info@bin.be](mailto:info@bin.be) - BIN Online: [www.bin.be](http://www.bin.be) - prk. 000-0063310-66

---

ICS 03.080.30

Version Française

## Services funéraires - Exigences

Bestattungs-Dienstleistungen - Anforderungen

Funeral Services - Requirements

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 29 août 2005.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne. Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.



COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION  
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG  
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION

Centre de Gestion: rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles

---

# Sommaire

Page

Avant-propos.....	3
Introduction .....	4
1 <b>Domaine d’application</b> .....	5
2 <b>Termes et définitions</b> .....	5
3 <b>Exigences</b> .....	9
3.1 <b>Personnel funéraire</b> .....	9
3.2 <b>Procédures de traitement des réclamations des clients</b> .....	9
3.3 <b>Système de surveillance</b> .....	9
3.4 <b>Soins à la personne décédée et mesures d'hygiène</b> .....	9
3.5 <b>Transfert et transport</b> .....	12
3.6 <b>Installations de la chambre funéraire</b> .....	14
3.7 <b>Funérailles</b> .....	16
3.8 <b>Conseil et assistance</b> .....	20
3.9 <b>Contrats obsèques</b> .....	26
<b>Annexe A (informative) Laissez-passer mortuaire pour le transfert de corps ou de cendres (exemple)</b> .....	28
<b>Annexe B (informative) Code d'éthique de la Fédération internationale de crémation (ICF)</b> .....	29
<b>Annexe C (Informative) Divergences A</b> .....	30

## Avant-propos

Cette Norme européenne (EN 15017:2005) a été élaborée par le Comité Technique CEN/BT/TF 139 "Services funéraires", dont le secrétariat est tenu par DIN.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en **avril 2006**, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en **avril 2006**.

Selon le Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

## **Introduction**

Cette Norme européenne :

- garantit la qualité des services funéraires, y compris le plus grand respect vis-à-vis de la personne décédée et des personnes endeuillées ainsi que le respect de la réglementation locale en vigueur ;
- est destinée à rendre transparents pour le consommateur les prestations et les installations de services funéraires ainsi que les principes de tarification correspondants ;
- contient des recommandations-cadres, qui tiennent dûment compte des différentes dispositions des lois nationales relatives aux services funéraires, des traditions en termes de pratiques funéraires d'un point de vue éthique, culturel et régional ainsi que des considérations en matière d'hygiène et d'environnement ;
- spécifie les prestations associées ainsi que les exigences d'information auxquelles l'entrepreneur de services funéraires doit se conformer ;
- décrit brièvement les qualifications et autres formations professionnelles de l'entrepreneur et du personnel des services funéraires.

Cette Norme européenne se fonde sur les codes de déontologie suivants :

- relation éthique et professionnelle avec les familles ;
- profond respect de toutes les croyances et coutumes des familles ;
- droit, pour la ou les personnes habilitées à organiser les funérailles, de désigner l'entrepreneur de services funéraires et de choisir entre inhumation et crémation ;
- droit des familles à être informées du coût total estimé des funérailles ;
- confidentialité totale et permanente, allant au-delà des simples obligations légales de confidentialité ;
- honnêteté, loyauté et intégrité du personnel funéraire lors de l'accomplissement de ses tâches ;
- strict respect des lois, règles et réglementations nationales et internationales en vigueur, relatives à la profession ;
- publicité objective, honnête et adaptée ;
- effort permanent pour améliorer le savoir-faire professionnel en matière de services funéraires ;
- intégrité dans la relation entre collègues, nationaux et internationaux.

## 1 Domaine d'application

Cette Norme européenne établit les exigences relatives aux prestations des services funéraires.

Cette Norme européenne ne s'applique pas aux exigences techniques relatives aux fournitures/produits. Les exigences relatives à la santé et à la sécurité au travail ne sont pas traitées dans cette Norme européenne.

## 2 Termes et définitions

Pour les besoins de cette Norme européenne, les termes et définitions suivants s'appliquent.

### 2.1

#### **Prise en charge du deuil**

terme vaste qui couvre les prestations ayant pour objet d'aider matériellement et psychologiquement les personnes endeuillées à faire face au décès

### 2.2

#### **Inhumation**

mise en terre du corps ou des restes d'une personne décédée

### 2.3

#### **Salle de cérémonie**

lieu spécialement désigné pour le déroulement d'une cérémonie de deuil

### 2.4

#### **Columbarium**

lieu où des urnes contenant des cendres peuvent être déposées dans des niches

### 2.5

#### **Consultation**

établissement des souhaits du client, suggestions concernant les fournitures et prestations à exécuter ainsi que leur coût

### 2.6

#### **Consultation sur les contrats obsèques**

élaboration d'une offre de service individuelle concernant les fournitures, les prestations et le financement relatifs à de futures funérailles

### 2.7

#### **Convoi**

défilé de personnes se rendant à pied et/ou en véhicule à des funérailles

### 2.8

#### **Soins cosmétiques**

retouches superficielles, soins du visage et mise en valeur de l'aspect de la personne décédée

### 2.9

#### **Crémation**

procédure complète d'incinération de la personne décédée

### 2.10

#### **Services de crémation**

tous services se rattachant au processus de crémation