



## LES CHARGÉS DES DERNIERS SOINS...

LIRE EN PAGE 8



LE CERTIFICAT ISO 9001-2015  
OFFICIELLEMENT DÉCERNÉ À IVOSEP

LIRE EN PAGE 2



IVOSEP REBAPTISE DEUX SALLES  
DE CÉRÉMONIE EN MÉMOIRE D'AUGUSTIN  
SIDY DIALLO ET D'HAMED BAKAYOKO

LIRE EN PAGE 3



VANESSA AKMEL KOUADIO,  
L'ARMURE SENSIBLE !

LIRE EN PAGE 6



1

LE MOT DU PDG.....

2 - 3 - 4 - 5

IVO ACTU.....

6 - 7

JE PARLE DE MON TRAVAIL : VANESSA AKMEL KOUADIO, L'ARMURE SENSIBLE .....

8 - 9 - 10

À LA DÉCOUVERTE D'UN DÉPARTEMENT : LES CHARGÉS DES DERNIERS SOINS .....

11

ŒUVRONS À LA CERTIFICATION : MÉCANISMES MIS EN PLACE POUR SATISFAIRE LES FAMILLES.....

12 - 13

OPTONS POUR IVOSEP ASSISTANCE .....

14

LA PASSION DE CHACUN : CYRILLE YAPI : LE "MANGA ADDICT" D'IVOSEP .....

15

L'EMPLOYÉ DU MOIS & LES P'TITES HISTOIRES D'IVOSEP .....

16

LE SÉMINAIRE D'IVOSEP À YAMOOUSSOUKRO EN IMAGES  
(DU 4 AU 5 JUILLET 2022) .....



## IVO News, LE NOUVEAU BULLETIN D'INFORMATION D'IVOSEP

**C**hers lecteurs,

Je suis heureux de vous adresser ces quelques lignes en ouverture de notre deuxième numéro d'IVO News, notre bulletin d'information.

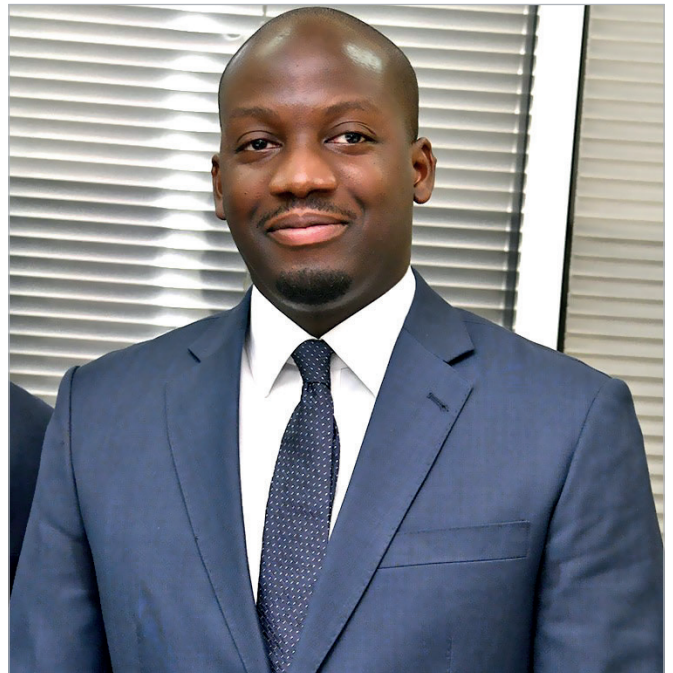
Dans la première édition, nous étions partis à la rencontre de quelques membres de la famille d'IVOSEP, afin de découvrir plus amplement, au-delà de leur nom et poste, leur quotidien au sein de l'entreprise. Ces écrits empreints d'humanité nous permettent d'apprécier encore plus leur travail et leur implication pour fournir des prestations de qualité. Dans cette nouvelle édition, nous restons dans la même veine...

**Connaissez-vous le travail des thanatopracteurs? Le nom de Vanessa Kouadio vous parle-t-il ?** Vous irez à leur rencontre, à travers les lignes de ce numéro, et vivrez avec eux une journée de travail trépidante.

Dans notre IVO News N°2, nous avons également décidé de mieux éclairer votre lanterne au sujet **d'IVOSEP Assistance**, notre produit de prévoyances obsèques qui vous épargne des soucis d'organisation de funérailles.

A travers notre rubrique **"Œuvrons à la certification"**, nous ouvrirons une petite lucarne pour évoquer les mécanismes mis en place par IVOSEP pour œuvrer à la satisfaction des familles.

Pour terminer, nous espérons vous arracher un sourire avec **"Les p'tites histoires d'IVOSEP"**...Je ne vous en dis pas plus.



Yacine Diallo, PDG d'IVOSEP

J'espère que vous aurez autant de plaisir et de curiosité à lire ce bulletin que moi !

Très bonne lecture à toutes et à tous !

**Yacine Diallo**

**NOUS NAISSONS,  
NOUS GRANDISSONS, NOUS PARTONS.  
PRÉPARONS CE VOYAGE EN TOUTE  
SÉRÉNITÉ AVEC IVOSEP ASSISTANCE.**

 IVOSEP - IVOIRE SEPULTURE •  (+225) 27 21 25 69 25 •  [www.ivosep.ci](http://www.ivosep.ci)

## LE CERTIFICAT ISO 9001-2015 OFFICIELLEMENT DÉCERNÉ À IVOSEP

C'est un sentiment de fierté qui a animé, ce jeudi 5 mai 2022, l'ensemble du Conseil d'administration et du Comité de Direction d'Ivoire Sépulture (IVOSEP) lors de la cérémonie de remise officielle du certificat ISO 9001-2015. Le Président Directeur Général

de l'entreprise, Yacine Diallo, a reçu le précieux document des mains du Directeur Afrique de l'Ouest et du Centre d'AFNOR, Moustapha Keinde, à l'issue d'une réunion du Conseil d'administration de l'entreprise, au siège d'IVOSEP à Abidjan.



Remise du Certificat ISO 9001-2015

Cette certification est le résultat d'un processus entamé en février 2020, qui a conduit AFAQ AFNOR Certification, à mener un audit en décembre 2021, avant de se prononcer favorablement pour la certification ISO 9001-2015 proprement dite d'IVOSEP en janvier 2022, a expliqué la Directrice Générale Adjointe, Chrystel Malan. « Les équipes ont travaillé jour et nuit pour qu'IVOSEP réponde aux normes internationales en matière de management », a-t-elle souligné.

Le Responsable Qualité d'IVOSEP, Constant M'Brah, a, pour sa part, tenu à rendre hommage à l'initiateur du projet, l'ancien PDG d'IVOSEP, feu Augustin Sidy Diallo. « Il n'a ménagé aucun effort pour mettre à notre disposition les ressources nécessaires pour nous permettre d'en arriver là où nous sommes aujourd'hui. Je salue également le soutien apporté par le PDG, Yacine Diallo, et la Directrice Générale Adjointe, Chrystel Malan, qui nous ont poussé à parvenir au résultat de ce jour : la certification d'IVOSEP », a-t-il dit.

Prenant la parole à son tour, le Directeur Afrique de l'Ouest de AFAQ AFNOR Certification, Moustapha Keinde, a, lui aussi, rendu hommage à l'ex-Président, Augustin Sidy Diallo, qui, a-t-il précisé, avait à cœur le projet de certification d'IVOSEP. Il a remercié la Direction générale de l'entreprise pour la confiance en AFAQ AFNOR. « Il n'est pas commun de voir une entreprise de pompes funèbres se prêter à cet exercice », a-t-il indiqué. IVOSEP doit être dans une optique d'amélioration continue des bonnes pratiques avec, entre autres, la réponse aux préoccupations des familles et leur satisfaction perpétuelle, a dit M. Keinde. En décembre prochain, un nouvel audit sera mené pour vérifier le respect des bonnes pratiques exigées par la Certification ; celle-ci devra être renouvelée tous les trois ans, a-t-il annoncé.

« Cette distinction revient à Augustin Sidy Diallo qui a initié ce projet et qui, par sa vision, nous a portés jusqu'à ce résultat obtenu au prix de nombreux efforts », a, de son côté, souligné le Président Directeur Général d'IVOSEP, Yacine Diallo. « C'est une première puisque nous sommes leaders du secteur des pompes funèbres. Il était important d'accepter de nous remettre en cause pour obtenir cette certification », a-t-il ajouté. Il a félicité l'ensemble du personnel d'IVOSEP pour le travail abattu. « Il va falloir travailler davantage pour maintenir cette certification. Nous prenons l'engagement d'être toujours certifiés les prochaines années afin de transmettre les bonnes pratiques aux générations à venir », a conclu M. Diallo.



AFNOR est un groupe international de services organisé autour de quatre domaines de compétences : la certification, l'édition, la formation et la normalisation.

## IVOSEP REBAPTISE DEUX SALLES DE CÉRÉMONIE EN MÉMOIRE D'AUGUSTIN SIDY DIALLO ET D'HAMED BAKAYOKO

Il est 15h30 ce jeudi 5 mai 2022. La salle Félix Houphouët-Boigny d'IVOSEP abrite une rencontre bien particulière : les salles de cérémonie A et B vont être

rebaptisées respectivement Salle Augustin Sidy Diallo et Salle Hamed Bakayoko.



Yolande Bakayoko coupe le ruban de la nouvelle salle Hamed Bakayoko

Les deux familles sont présentes sur les lieux. Mesdames Brigitte Diallo et Yolande Bakayoko, leurs enfants, le député Zoumana Bakayoko, frère de l'ancien Premier ministre ivoirien, la Vice-Présidente du Sénat, Sarata Sako, les membres du Conseil d'administration, le Comité de Direction ainsi que le personnel d'IVOSEP. Malgré le sourire qui s'affiche sur les visages, l'émotion est palpable et pour cause : l'ancien Président Directeur Général d'IVOSEP, Augustin Sidy Diallo et l'ancien Premier ministre, Hamed Bakayoko étaient des proches. C'était, selon Directeur du Développement et des Relations Publiques, Jean-Marc Affian, deux amis, deux patrons, deux leaders, deux grands managers. « Ce jour, dit-il, le Groupe IVOSEP a choisi, en toute souveraineté, d'immortaliser nos deux illustres défunts en les faisant passer de l'obscurité de la mémoire de la mort à la lumière de la vie, en rebaptisant, en leurs noms, les deux salles qui servent

de lieu de réconfort, de consolation à de nombreuses familles éprouvées. Cet acte que nous posons est le symbole de l'attachement de notre Groupe à leur mémoire et à la reconnaissance de leurs familles respectives ici présentes, de les avoir donnés à la Côte d'Ivoire ».



La salle B est désormais appelée Salle Hamed Bakayoko

Suite page 4 →

Le Président du Conseil d'Administration du Groupe IVOSEP, Abdoulaye Diallo, également Porte-parole des deux familles, monte sur le pupitre. « C'est avec une vive émotion que je prends la parole, ce jeudi 5 mai, au nom des familles Diallo et Bakayoko, en ce lieu si particulier, IVOSEP, considéré comme le passage incontournable d'une vie à une autre », dit-il à l'entame de ses propos, avant de poursuivre : « Les deux familles ont tenu, encore une fois, à matérialiser l'éternelle affection qu'elles ont eue pour ces deux grands fils de la Côte d'Ivoire. Ces deux personnages ont marqué la nation, tant ils ont vécu utile, ils ont vécu à la plus grande gloire de Dieu et au plus grand profit de leurs semblables. Que la cérémonie de ce jour nous permette de toujours les garder dans nos cœurs ».

Conduits par le Protocole d'IVOSEP, les invités sortent pour se diriger vers ce qui était jusque-là la salle B. Yolande Bakayoko coupe le ruban qui scelle l'entrée et le nouveau nom est dévoilé : "Salle Hamed Bakayoko",



Brigitte Diallo procède à la coupure du ruban devant la nouvelle salle Augustin Sidy Diallo

Interrogée par la presse, Yolande Bakayoko salue la tenue de cette cérémonie. « A chaque fois qu'il y a une action qui est engagée pour honorer la mémoire de mon époux, c'est avec beaucoup d'émotion que j'y participe. Hamed Bakayoko est dans nos cœurs, et avec un tel évènement, il le demeure davantage. Je remercie toute l'équipe d'IVOSEP qui a pensé immortaliser son nom. Que tous ceux qui l'ont aimé continuent de le garder bien au chaud dans leur cœur, et Sidy Diallo également », dit-elle avant de conclure, émue : « Nous rendons grâce à Dieu et nous lui demandons de nous soutenir pour vivre avec leur absence parce que c'est très difficile ».

S'adressant à son tour aux journalistes, Brigitte Diallo renchérit en utilisant le temps présent : « Ce sont des frères ! C'est tout à fait normal qu'on les honore ensemble. On aurait souhaité qu'ils vivent encore longtemps. On n'aurait pas souhaité que les deux partent dans cet intervalle de temps

sous les applaudissements de tous. Après une brève visite des lieux et la photo de famille, Mesdames Bakayoko et Diallo, main dans la main, se rendent dans la seconde salle. Cette fois-ci, c'est Brigitte Diallo qui coupe le ruban de ce qui est désormais la "Salle Augustin Sidy Diallo". Cette salle, plus petite que la précédente, a une histoire, explique Jean-Marc Affian.

« C'était, au moment du rachat de l'entreprise par l'ancien Président Directeur Général, la salle la plus prisée à l'époque et le Président Sidy Diallo l'aimait beaucoup. La décoration est telle qu'il l'avait voulue, simple comme lui-même était un homme empreint de simplicité », ajoute-t-il.

Comme s'il avait ressenti l'émotion qui se lisait sur plusieurs visages dans la salle, M. Affian raconte quelques anecdotes sur Hamed Bakayoko et Sidy Diallo et parvient à faire éclater de rire l'assistance...



Photo de famille devant la toute nouvelle Salle Augustin Sidy Diallo

si court. Dieu en a décidé autrement. C'est avec beaucoup d'émotion que nous vivons cette cérémonie et nous ne pouvons que dire merci à la famille IVOSEP pour avoir reconnu les mérites de ces deux grands Messieurs », dit-elle pour terminer ses propos.

Un cocktail est servi dans la salle Félix Houphouët-Boigny pour couronner la cérémonie dans une ambiance bon enfant.

Augustin Sidy Diallo a été rappelé à Dieu le 21 novembre 2020 et Hamed Bakayoko, quatre mois plus tard, le 10 mars 2021. Les deux salles de cérémonie d'IVOSEP, qui portent désormais leurs noms, continueront d'accueillir les nombreuses familles qui iront rendre un dernier hommage à leurs proches. Un hommage, qui, comme l'émouvante cérémonie de ce jour, restera dans la mémoire de chacun.



Les familles Bakayoko et Diallo réunies pour la circonstance



## IVOSEP RÉCOMPENSE L'EMPLOYÉ DU MOIS

Ce 30 mai 2022, dans la salle Augustin Sidy Diallo d'Ivoire Sépulture (IVOSEP) à Abidjan, le personnel de l'entreprise vit un événement peu ordinaire : la Direction générale récompense l'employé du mois, pour la toute première fois. Trois récipiendaires sont à l'honneur : Menzan Tanoh Kouakou du Garage, reconnu meilleur

employé pour le mois de février, l'infirmière Gertrude Assi Epouse Amichia, meilleure employée du mois de mars et la Conseillère funéraire de Yamoussoukro, Aude Marina Boglo épouse Gnahoré, désignée meilleure employée du mois d'avril.



(De gauche à droite) : Les bénéficiaires Gertrude Amichia, Menzan Tanoh Kouakou et Aude Marina Gnahoré

La cérémonie de remise de prix s'est déroulée en présence de la Directrice Générale Adjointe, Chrystel Malan, et des membres du Comité de Direction d'IVOSEP.

« Si nous sommes là, c'est pour célébrer l'excellence et reconnaître que la valeur d'une personne est une vertu. La reconnaissance est la mémoire du cœur », a souligné le Directeur d'Exploitation, du Développement et des Relations Publiques, Jean-Marc Affian, à l'entame de ses propos. Il a félicité les récipiendaires et demandé au personnel d'IVOSEP de travailler efficacement pour mériter la confiance de la Direction Générale.

Avant de passer la parole aux agents pour la séance des questions-réponses, Chrystel Malan a fait le bilan de l'année 2021 marquée par la rénovation de plusieurs bureaux à travers le pays, le recrutement de nouvelles personnes, le renforcement de capacités de certains agents, le renforcement du parc automobile... L'année 2021 s'est achevée par la Certification de l'entreprise au mois de décembre, a-t-elle souligné. Madame Malan a encouragé le personnel d'IVOSEP à donner le meilleur de lui-même pour être à la hauteur des attentes des familles. Elle a émis le vœu de voir ce type de rencontre et d'échanges entre la Direction Générale et le personnel se tenir de façon trimestrielle.

Quant à la Chef du Service de l'Administration et des Ressources Humaines, Marie-Chantal Kouassi, elle a indiqué les critères pris en compte pour récompenser l'employé du mois : il s'agit, entre autres, de la qualité du travail accompli, de l'efficacité, du respect des délais, de la gestion des priorités, de l'assiduité, de la capacité à agir avec discernement pour conserver l'information à

caractère confidentiel, de la capacité à communiquer, etc.

Un chèque ainsi qu'un trophée ont été remis aux trois heureux bénéficiaires du prix du meilleur employé. Ils ont, tour à tour, remercié la Direction Générale pour la reconnaissance de leur travail. Ils ont également encouragé et exhorté leurs collègues à persévérer dans la qualité des services rendus pour la satisfaction des familles.



Les bénéficiaires du prix "meilleur employé" avec le Comité de Direction d'IVOSEP

A la fin de la cérémonie, un hommage a été rendu aux femmes d'IVOSEP à l'occasion de la fête des mères commémorée la veille.



## VANESSA AKMEL KOUADIO, L'ARMURE SENSIBLE !

Ce mardi 12 juillet 2022, comme c'est le cas en semaine, Aude Vanessa Kouadio Akmel, la Responsable du bureau d'Ivoire Sépulture (IVOSEP) au CHU de Treichville, est sur les lieux depuis 07h15 mn. Son téléphone sonne et on l'entend donner à son interlocuteur des précisions sur les documents à fournir concernant un Européen décédé la veille. A peine raccroche-t-elle que la sonnerie retentit à nouveau. Sa journée a bel et bien commencé...

C'est depuis novembre 2020 que Vanessa Akmel Kouadio a pris les commandes du bureau d'IVOSEP au CHU de Treichville à Abidjan. Détentrice d'un Brevet de Technicien Supérieur (BTS) en Gestion commerciale obtenu à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire, Mme Kouadio a effectué un stage dans une entreprise de téléphonie mobile, avant de rejoindre une société de transformation du cacao, puis une entreprise de sécurité. *« En 2015, j'ai appris qu'IVOSEP recrutait. J'ai d'abord hésité mais j'ai quand même fini par déposer mes dossiers. L'entretien s'était bien passé et j'ai été retenue »*, confie Mme Akmel Kouadio.

Elle a commencé comme stagiaire. Son premier jour de travail, Vanessa s'en souvient comme si c'était hier : *« J'étais avec mon maître de stage. Nous avons reçu des jeunes gens qui venaient de perdre leur père et ils pleuraient. Je voyais comment mon superviseur de l'époque cherchait à les consoler. J'étais un peu en retrait, j'avais le cœur serré... »*, raconte-t-elle. Le même jour, elle avait assisté à une opération de dézingage\* d'un cercueil venu de France, la peur au ventre. Le ton était donné...

Les choses vont aller assez vite : Vanessa Akmel Kouadio devient Conseiller funéraire puis, deux ans plus tard, elle sera appelée pour un remplacement au bureau d'IVOSEP à l'Hôpital Militaire d'Abidjan (HMA). Elle se distingue si bien dans son travail qu'elle sera désignée par sa hiérarchie pour prendre la tête de la succursale d'IVOSEP à l'Hôpital Militaire, en remplacement de la Responsable de bureau, affectée au siège de l'entreprise au VGE, jusqu'en novembre 2020. C'est à cette date qu'elle prend les rênes du bureau du CHU de Treichville.

Lorsqu'elle arrive au travail le matin, entre 07h15 mn et 07h20 mn, elle procède, tout d'abord, à la vérification des nouvelles entrées. Ensuite, elle fait le tour des lieux pour évaluer la propreté de la morgue, de la cour, du préau, de la salle d'exposition, de l'entrepôt et des bureaux. Elle s'assure que chaque employé porte sa tenue de travail, y compris les équipements pour ceux qui sont directement en contact avec les défunts.

Mme Kouadio enchaîne avec ses trois Conseillers funéraires, pour examiner de près, le programme des levées de corps prévues pour la journée. *« Aujourd'hui, nous en avons 16 de prévu. Il nous arrive d'atteindre 40 levées en une journée, principalement les samedis »*, souligne-t-elle. Il faut dire que la succursale d'IVOSEP au CHU de Treichville est la plus



Vanessa Akmel Kouadio, Responsable du bureau IVOSEP au CHU de Treichville à Abidjan

grande morgue avec une capacité de 228 casiers. Elle donne ensuite aux Conseillers funéraires les conseils d'usage : le respect du deuil des familles est de rigueur !

Une fois à son bureau, Vanessa s'attelle aux autres tâches de la journée : recevoir les familles, donner les informations sur les démarches administratives à suivre, s'assurer de la livraison effective des cercueils du jour, programmer ceux du lendemain, veiller au bon déroulement des mises en bière et à l'affectation des véhicules. *« Si les cinq véhicules funéraires affectés au bureau de Treichville s'avèrent insuffisants pour satisfaire tout le monde, j'appelle en renfort le Chargé de la Logistique du siège, Seydou Ouattara, pour ne pas mécontenter les familles »*, rapporte Mme Akmel Kouadio.

Des conflits surgissent-ils dans une famille ? Vanessa se hâte d'appeler les uns et les autres à l'apaisement, sans prendre parti. Le service de sécurité et la police sont appelés à la rescousse en dernier recours.

Vanessa Akmel Kouadio a connu des moments difficiles. La mort et le deuil n'épargnent personne. Même pas les employés d'IVOSEP. Elle évoque encore, avec beaucoup de peine, un épisode qui l'a marquée : *« Je me souviens lorsque j'ai perdu ma tante, il y a quelques années. C'était une cousine de ma mère qui vivait en France et qui était venue en vacances à Abidjan. Elle est morte d'une très courte maladie. C'était dur...J'ai laissé mes collègues gérer le dossier »*, relate-t-elle.

\* Dézingage : opération qui consiste à ouvrir un cercueil scellé avec du zinc.





Vanessa Akmel Kouadio et l'équipe des Conseillers funéraires sont au service des familles

Il y a aussi eu ce monsieur dont la rencontre et l'histoire l'ont bouleversée : « A l'époque, je travaillais au siège. Il est venu pour payer le nécessaire pour ses obsèques, à l'avance. Il m'a dit qu'il était malade et qu'il tenait à le faire pour épargner toute tracasserie à son épouse. Il a choisi son cercueil, le corbillard, le type de cérémonie qu'il voulait, etc. Quelques temps après, durant la même année, j'ai reçu une dame venue pour les obsèques de son mari. Lorsque j'ai vu la photo du défunt et que j'ai reconnu le monsieur, je n'ai pas pu m'empêcher de pleurer devant la famille, tellement j'étais bouleversée d'avoir côtoyé ce monsieur dans les derniers moments de sa vie », raconte Vanessa. Pleurer devant les familles, c'est contraire aux règles auxquelles sont soumis les Conseillers funéraires d'IVOSEP. « Il a fallu que mon supérieur vienne me le rappeler pour me demander de me ressaisir », ajoute-t-elle. Lorsqu'elle en parle,

des années après cet incident, l'émotion est encore palpable sur son visage...

Mariée et mère de deux enfants, Vanessa profite de la prière pour se ressourcer, et de ses dimanches pour se reposer et se détendre avec sa petite famille. « Le métier que je fais n'est pas facile, mais nous sommes là pour soutenir les familles et les accompagner dans le dernier parcours de leurs proches disparus. C'est ce qui nous motive chaque jour pour aller de l'avant », conclut-elle.

Oui, il est des métiers où "l'impassibilité" s'impose pour respecter la douleur ; des métiers qui imposent de revêtir sa sensibilité d'une armure. Celui de Vanessa s'insère dans cette catégorie !

**IVOSEP VOUS ACCOMPAGNE AVANT,  
PENDANT ET APRÈS LES OBSÈQUES**



## LES CHARGÉS DES DERNIERS SOINS...

Ce vendredi-là, lorsque Vinolia fait son entrée à la morgue du siège d'IVOSEP pour voir le corps de son frère défunt, grande est sa surprise : sur son 31, avec son costume cravate bleu nuit, cheveux bien coiffés, visage rayonnant,

paupières closes...Il semble endormi. Paisiblement endormi. Elle a du mal à croire qu'il n'est plus, tant le calme et la tranquillité se lisent sur son visage. Il est beau, si beau !

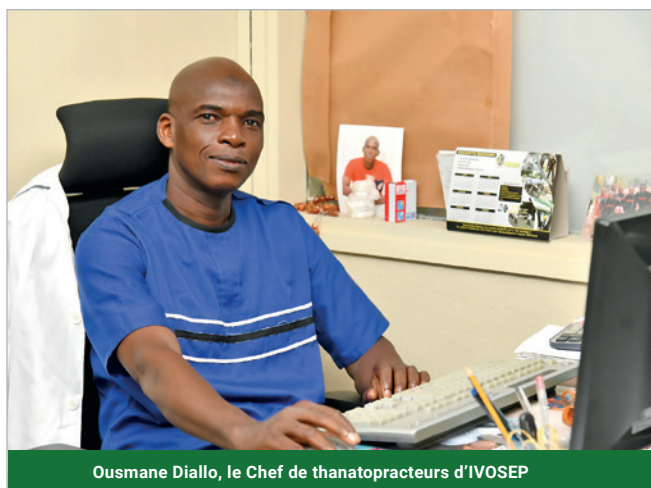


Les dévoués thanatopracteurs, aide-thanatopracteurs, stagiaires et "morguier" du siège d'IVOSEP

Les yeux embués de larmes et de nostalgie, elle se tourne vers Béatrice Koffi Amenan et Bernadette Konan Affoué, respectivement thanatopractrice et aide-thanatopractrice chargée de la mise en bière à IVOSEP. Celles-ci lui jettent un regard plein d'empathie accompagné d'un "yako" de compassion. Vinolia se sent en paix et murmure en sanglotant : « *On dirait vraiment qu'il dort* ». Une fois de plus, Béatrice et Bernadette ont gagné leur pari : celui de donner l'apparence de vie au défunt, avant son départ pour sa dernière demeure.

Béatrice et Bernadette font partie de l'équipe des 116 thanatopracteurs, aide-thanatopracteurs, "morguiers" et chargés de mise en bière que compte IVOSEP, à travers le territoire ivoirien. Leur rôle: prodiguer aux défunts les soins de conservation de corps. Il s'agit de la thanatopraxie, un ensemble de techniques qui permettent de retarder, le plus longtemps possible, la décomposition. Elle aide à donner une apparence de vie au corps du défunt lors de funérailles. Couplés aux soins d'hygiène, d'esthétique et de présentation,

les soins de thanatopraxie permettent de préserver la dignité des défunts pour que les familles gardent le meilleur souvenir possible de la dernière image de leurs proches qui ont rejoint l'au-delà.



Ousmane Diallo, le Chef de thanatopracteurs d'IVOSEP



Toute cette équipe est dirigée par le Responsable Thanato d'IVOSEP, Ousmane Diallo. Arrivé au sein de l'entreprise comme Technicien de surface, ce chimiste de formation a ensuite occupé le poste de Porteur, puis Conseiller funéraire, avant d'embrasser le métier de Thanatopracteur. Formé d'abord par ses devanciers à Abidjan, M. Diallo s'est, par la suite, rendu à Barcelone en Espagne, pour effectuer une

formation accélérée ; ce qui lui vaut le professionnalisme qu'on lui reconnaît aujourd'hui. « Lorsque je finis un traitement de corps et que je parviens à semer le doute dans l'esprit du parent ou du proche du défunt qui se demande si la personne décédée dort ou si elle est vraiment morte, je comprends alors que j'ai bien accompli ma tâche », dit-il.



Le "morguier" et les deux thanatopracteurs du bureau d'IVOSEP au CHU de Treichville

C'est l'avant-dernier acte, précédant la mise en bière, d'une longue procédure qui commence avec la réception du corps acheminé à IVOSEP, par l'administrateur de la morgue. Le "morguier", dans le jargon de l'entreprise, reçoit les familles ou les proches du défunt. Il procède à l'enregistrement du dossier avant d'attribuer au défunt un bracelet d'identification avec son nom, son prénom et la date du décès ainsi qu'un casier où le corps sera gardé. Il échange avec la famille sur les démarches administratives à effectuer, avant de la confier au Conseiller funéraire pour la suite des prestations nécessaires. Lorsque les parents du défunt adhèrent au principe de traitement du corps, ils l'attestent par la signature d'un document dédié. Ils sont alors appelés pour une identification du corps du défunt qui se fait, non seulement avant, mais aussi après le traitement effectué par les thanatopracteurs.

Tous les corps traités sont inspectés au moins une fois par semaine pour s'assurer de leur bonne conservation jusqu'à la mise en bière. Celle-ci intervient la veille de l'enterrement, après une dernière identification par la famille. Le corps est lavé, maquillé et habillé avec les vêtements fournis par la famille, puis mis dans le cercueil préalablement choisi, avant que le défunt ne soit présenté aux parents.

Des litiges surviennent parfois. Leur gestion fait cependant partie du quotidien des agents d'IVOSEP, y compris les thanatopracteurs et les "morguiers". « Je ne prends jamais parti pour un camp au détriment de l'autre, mais je donne des conseils aux parents et les encourage à s'accorder pour que la paix revienne. La dignité du défunt en dépend », fait savoir, par expérience, Emmanuel Sawadogo, "Morguier" à IVOSEP au CHU de Treichville.

« Tous les corps de défunts ne sont pas faciles à traiter », souligne tout de même le Chef Thanato, Ousmane Diallo. Les corps accidentés nécessitent une restauration. Ceux des personnes décédées par noyade demandent un traitement particulier pour qu'ils retrouvent une apparence plus ou moins normale. La difficulté du traitement peut aussi être liée au type de maladie qui a emporté la personne. Certaines pathologies, notamment les maladies métaboliques comme le diabète par exemple, donnent plus de fil à retordre au thanatopracteur. Mais à IVOSEP, l'expérience aidant, une solution est toujours trouvée pour parvenir à assurer un traitement adéquat du défunt, en vue d'apaiser au mieux la douleur des familles.

Suite page 10 →



Il existe toutefois une difficulté plus complexe, plus éprouvante pour les thanatopracteurs d'IVOSEP : le traitement de corps de leurs proches. Si Richard Yao Kouadio, Thanato à la morgue du CHU de Treichville à Abidjan depuis 1996, a eu le courage de traiter le corps de sa grande sœur décédée il y a quelques années, ce n'est pas le cas de son collègue Sylvain Zeze. « J'ai perdu

ma mère l'année dernière. Je n'ai pas pu m'approcher de son corps », explique-t-il. L'expérience a été encore plus douloureuse pour les thanatos lorsqu'il s'est agi de traiter le corps d'un des leurs, décédé de façon imprévue. Leur Chef, Ousmane Diallo, se rappelle combien cela a été difficile. « J'ai pris mon courage à deux mains pour procéder au traitement », souligne-t-il.



Le respect du port des équipements est de rigueur pour les thanatopracteurs

Adrien Koulaï, Aide-thanatopracteur devenu "Morguier" au siège d'IVOSEP, a eu, lui aussi, beaucoup de mal à se remettre de la mort brutale de son frère des suites ...d'une rage de dents. « Je n'arrivais pas à m'approcher d'un quelconque corps et ce, jusqu'à l'inhumation de mon frère, tellement je pleurais. C'est après son enterrement que j'ai pu reprendre aisément le travail. Oui, il nous arrive, comme à tout le monde, de traverser des moments difficiles », révèle-t-il.

« Face à la douleur de certains parents, il nous est aussi difficile de retenir nos larmes mais il le faut pour rester professionnel. Ce n'est pas toujours évident », poursuit Adrien Koulaï. Il faut savoir gérer les humeurs et les tempéraments de certains parents fortement affectés par la mort de leur proche. « J'ai une fois été passé à tabac par une famille », se souvient M. Koulaï. « Bien entendu, je n'ai pas réagi. Cela fait partie des aléas du métier », poursuit-il, en esquissant un sourire.

« Vous faites un sale boulot », a lancé un parent éploré à Sylvain Zeze, Thanato de la morgue du CHU de Treichville. Il a tout de suite été repris par un autre membre de la même famille. « Si certaines personnes nous insultent, d'autres parents reconnaissent ce noble métier qu'exercent les thanatopracteurs d'IVOSEP et ils nous remercient d'avoir pris soin de leur proche défunt », reconnaît M. Zeze. En

dépît des difficultés, il se dit fier de faire ce métier que personne n'a envie de faire.

Comme Sylvain Zeze, les thanatopracteurs, les aide-thanatopracteurs, les chargés de mise en bière et les "morguiers" d'IVOSEP donnent le meilleur d'eux-mêmes pour apaiser, dans la mesure du possible, la douleur des familles et leur mettre un peu de baume au cœur, pour un dernier hommage digne à leurs proches décédés. Leurs métiers respectifs requièrent des qualités qu'ils s'attellent tous à avoir : professionnalisme, empathie, discrétion, confidentialité, maîtrise de soi et respect de la dignité humaine, même dans la mort.

« S'occuper des corps, c'est un métier noble. Ce n'est pas donné à tout le monde », conclut le Directeur du Développement et des Relations Publiques d'IVOSEP, Jean-Marc Affian. Que serait le monde sans eux ? Ils méritent sans aucun doute plus de reconnaissance qu'ils n'en reçoivent. Mais c'est peut-être là le prix du sacerdoce qu'impose ce métier...



## MÉCANISMES MIS EN PLACE POUR SATISFAIRE LES FAMILLES

- Aménagement d'un hall d'accueil pour l'attente des familles
- Affectation d'un agent à l'accueil pour orienter les familles
- Recrutement de nouveaux conseillers funéraires, chauffeurs, maitres de cérémonies et porteurs
- Aménagement d'espaces de travail pour les nouveaux conseillers funéraires
- Formalisation d'un plan de circulation pour faciliter les entrées et sorties
- Respect de rigueur des heures de levées et veillées
- Mise en place et respect du programme de mise en bière
- Augmentation du parc automobile
- Évaluation, par les familles via le Call Center, des prestations funéraires (les bonnes notes sont supérieures ou égales à 7 sur 10)
- Réalisation des enquêtes de satisfaction et de Mystery Shopping
- Mise en place de boîtes de suggestions dans les différentes salles
- Formation des agents d'IVOSEP à la psychologie du deuil
- Renforcement des capacités aux métiers funéraires
- Amélioration du parcours des familles dans le processus (depuis l'enregistrement des corps à leur arrivée à la morgue jusqu'à l'enterrement).

## FLORENT KANGAH : « IVOSEP ASSISTANCE PERMET DE PRÉFINANCER DES OBSÈQUES DIGNES »

Titulaire d'un diplôme d'Ingénieur Commercial et d'un Brevet de Technicien Supérieur en Assurance de l'Institut Panafricain des Arts et Métiers (IPAAM), Florent Kangah M'Bra est le Responsable d'IVOSEP Assistance à Ivoire Sépulture (IVOSEP). Avant d'intégrer cette entreprise en décembre 2013, il a occupé le poste de Chef de vente data chez Moov Côte d'Ivoire, de 2009 à 2013. Il est Chevalier de l'Ordre National du mérite ivoirien depuis 2015.

Florent Kangah est en contact avec les personnes physiques et morales telles les entreprises, les associations socio-professionnelles, les retraités, etc. pour parler du produit IVOSEP Assistance qui permet d'éviter les soucis d'organisation d'obsèques.

### IVO News : Monsieur Florent Kangah, qu'est-ce qu'IVOSEP Assistance ?

**Florent Kangah (F.K.) :** IVOSEP Assistance est le premier service de prévoyance funéraire proposé par IVOSEP qui garantit la fourniture de prestations d'obsèques en nature et non numéraire, en cas de décès du bénéficiaire.

### IVO News : Pourquoi souscrire à IVOSEP Assistance ?

**F.K. :** Pour prémunir ses proches de soucis d'ordres financier, logistique et moral en cas de décès. Il est important de prévoir une solution qui est IVOSEP Assistance qui garantit la couverture des frais d'obsèques, tout en respectant les dernières volontés du défunt quant à l'organisation de ses funérailles.

IVOSEP Assistance permet de préfinancer des obsèques dignes à vos proches, avec une facilité de paiement allant jusqu'à 36 mois. Ce produit garantit l'exécution de l'ensemble des prestations, quelles que soient les inflations qui surviendront. Il permet également de fournir des prestations d'assistance complète et d'informations relatives aux obsèques et une réduction du coût des prestations. IVOSEP Assistance offre une garantie de qualité à travers des obsèques dignes.

### IVO News : Y a-t-il des conditions particulières pour souscrire à IVOSEP Assistance ?

**F.K. :** Toute personne, morale ou physique, peut souscrire à ce contrat, pour tout bénéficiaire, quel que soit l'âge de ce dernier. Avec IVOSEP Assistance, le bénéficiaire est exempté d'examen médical et de questionnaire de santé.



Florent Kangah, Responsable d'IVOSEP Assistance :  
« Le bénéficiaire est exempté d'examen médical et de questionnaire de santé ».

### IVO News : La famille doit-elle payer des frais supplémentaires après le décès du souscripteur à IVOSEP Assistance ?

**F.K. :** À partir du moment où le montant du contrat a été soldé, la famille n'a plus rien à payer comme frais supplémentaire, sauf si elle ajoute d'autres prestations qui n'étaient pas au contrat.

### IVO News : Quelle est la différence entre une assurance décès et IVOSEP Assistance ?

**F.K. :** Il faut dire que l'assurance décès fonctionne sur le même principe qu'un contrat d'assurance obsèques en capital. La seule différence réside dans le fait qu'avec l'assurance décès, le capital constitué par le souscripteur n'est pas obligatoirement destiné à régler les frais d'obsèques.

### IVO News : Comment la famille saura-t-elle qu'un de ses membres a souscrit à un contrat d'IVOSEP Assistance ?

**F.K. :** A travers le contrat que cette personne a en sa possession.

Suite page 13 →



**IVO News : Faut-il informer son entourage de la souscription ?**

**F.K. :** Il est conseillé de le faire afin que ces derniers puissent saisir IVOSEP en cas de décès.

**IVO News : Peut-on souscrire à un contrat d'IVOSEP Assistance pour une tierce personne?**

**F.K. :** Oui, on peut souscrire à un contrat pour un tiers ou pour soi-même.

**IVO News : Peut-on souscrire à IVOSEP Assistance pour un proche résidant à l'étranger ?**

**F.K. :** Oui, il est possible de souscrire à IVOSEP Assistance pour un proche vivant à l'étranger afin qu'IVOSEP assure toutes les prestations funéraires après le rapatriement du corps en Côte d'Ivoire.

**IVO News : Peut-on résilier un contrat IVOSEP Assistance à tout moment ?**

**F.K. :** Non, le souscripteur a le droit de renoncer au contrat pendant une période de 30 jours, à compter de la date de signature du contrat et du versement de la première cotisation.

Dans ce cas, le contrat est annulé et les sommes perçues sont restituées mais avec déduction des frais de dossier. Au-delà de cette période, toute renonciation est irrecevable.

**IVO News : Monsieur Florent Kangah, merci !**

**F.K. :** C'est moi qui vous remercie !



**Parce que les formalités administratives ne devraient pas constituer une douleur supplémentaire pour les familles, IVOSEP peut s'en occuper.**





# DÉNONCEZ TOUTES FORMES DE **RACKET**

en contactant **EVA** notre conseiller funéraire, au

  **1388\***  
COÛT D'UN APPEL LOCAL  
SELON VOTRE OPÉRATEUR



## CYRILLE YAPI : LE "MANGA ADDICT" D'IVOSEP

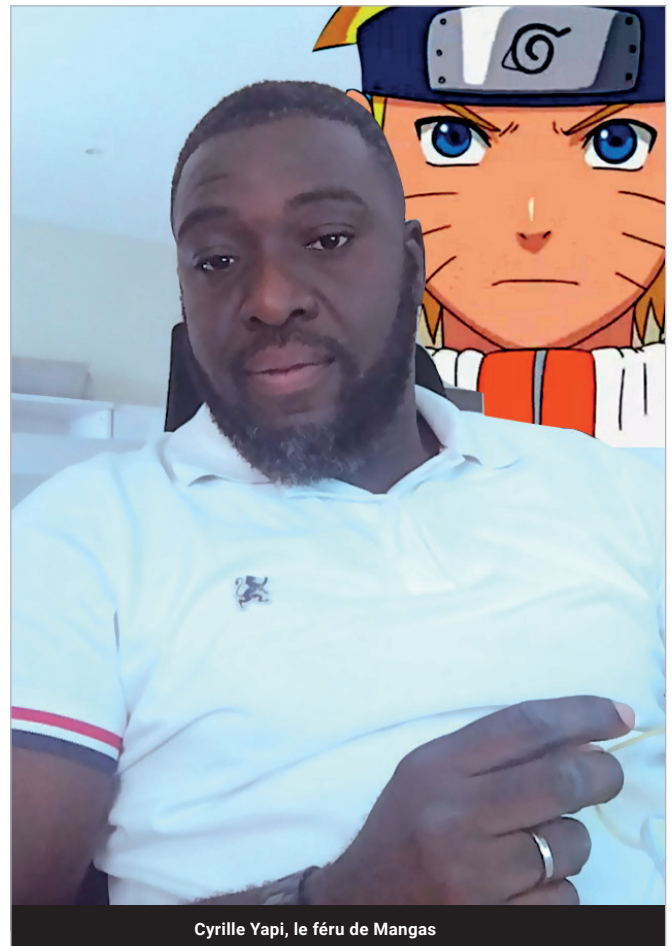
« Nous sommes tous égaux dans la douleur provoquée par la perte d'un être cher ». Cette citation tirée des dessins animés Manga (*Naruto Shippuden*, épisode 165), Cyrille Vincent de Paul Yapi s'en inspire souvent, dans chaque situation de sa vie, tant personnelle que professionnelle. Informaticien à Ivoire Sépulture (IVOSEP) depuis septembre 2018, Cyrille s'occupe du bon fonctionnement des équipements informatiques des employés de l'entreprise, du réseau et de la vidéosurveillance.

Quand on lui demande d'où lui vient cet amour pour les Mangas, ses yeux brillent lorsqu'il répond : « J'étais à l'école primaire lorsque j'ai visionné pour la première fois "Les dragons Ball Z". J'ai été émerveillé, j'ai aimé la puissance des acteurs, les effets spéciaux et les pouvoirs... C'était inexplicable »... Depuis lors, cette passion ne le lâche plus. Du fond d'écran de son ordinateur au bureau à son téléphone personnel, rien n'est épargné.

Les Mangas sont des bandes dessinées japonaises qui se déclinent en dessins animés, jeux de cartes, jouets, jeux vidéo, films d'animation, etc. Ils sont devenus un véritable phénomène de société puisqu'ils touchent toutes les classes sociales et toutes les générations, et traitent différents thèmes : la vie à l'école, la vie du salarié, le sport, l'amour, la guerre, l'épouvante, jusqu'à des séries plus didactiques comme la littérature classique, l'économie, la finance, l'histoire, la cuisine et même le code de la route, dévoilant ainsi leurs vertus pédagogiques.

Chaque épisode des dessins animés Mangas est une occasion pour Cyrille Yapi, fasciné par la culture japonaise, d'en tirer des leçons qu'il garde jalousement afin de se donner une ligne de conduite. « Je fais des captures des moments touchants, des scènes marquantes », affirme-t-il d'un ton enjoué.

Quand on l'interroge sur ce que les Mangas lui apportent dans sa vie professionnelle, Cyrille sourit et montre une citation tirée de l'épisode 400 de *Naruto Shippuden* qui l'inspire chaque jour. Le héros de cet épisode disait que dans la vie, il faut savoir accepter ses échecs et pardonner aux autres ; telle était sa philosophie.



Cyrille Yapi, le fêru de Mangas

« Il a décidé de ne éprouver aucune haine et rancœur envers qui que ce soit et prendre tout ce qui arrive comme une leçon de vie. Lorsqu'il échoue, cela signifie qu'il n'a pas fait assez d'effort. Il ne va pas blâmer quelqu'un d'autre pour ses propres insuffisances », rapporte Cyrille qui a fait sien cette pensée.

Pour Cyrille Yapi, si une tâche n'a pas été accomplie au sein de son service, il ne pointe pas du doigt ses collègues mais lui-même car, estime-t-il, « lorsqu'on travaille, on doit constamment se remettre en cause et non rejeter la faute sur les autres ».

Comme quoi, en plus d'être un puissant antidépresseur pour ce passionné, marié et père de trois enfants, les dessins animés Mangas renforcent son esprit d'équipe et de combativité, et le motivent chaque jour à donner le meilleur de lui-même.

Manga, quand tu nous tiens..., quand tu tiens Cyrille !





**MEILLEUR AGENT DU MOIS  
MAI 2022**



**YAO KOUADJO ADOLPHE**  
RESPONSABLE DE LA MAITRISE DE CEREMONIE  
DIRECTION COMMERCIALE

**Avec toutes nos félicitations**

LA DIRECTION GENERALE

IVOSEP - IVOIRE SEPULTURE • 1388 • www.ivosep.ci



**MEILLEUR AGENT DU MOIS  
JUN 2022**



**KOUDOU BOSSE ROGER**  
CHAUFFEUR  
DIRECTION COMMERCIALE

**Avec toutes nos félicitations**

LA DIRECTION GENERALE

IVOSEP - IVOIRE SEPULTURE • 1388 • www.ivosep.ci



**MEILLEURS AGENTS DU MOIS  
JUILLET 2022**



**WORAMAM N'DRAMAN HERMAN**  
PEINTRE



**SILVE SEKONIO**  
AIDE-MAGASINIER



**OUATTARA TON**  
AIDE-MAGASINIER



**SILVE SIETCHINWIN SYLVAIN**  
SOUDEUR



**DEYO KOKU**  
MENUISIER

**Avec toutes nos félicitations**

LA DIRECTION GENERALE

IVOSEP - IVOIRE SEPULTURE • 1388 • www.ivosep.ci

**LES PTITES  
HISTOIRES D'IVOSEP**

**Augustin N'Drin, Responsable du service Contrôle de gestion, raconte :**

« En septembre 2021, moins de deux mois après mon arrivée à IVOSEP, j'ai décidé de faire des heures supplémentaires pour consolider les données budgétaires. Il m'arrivait de quitter le bureau entre 21 h et 22 h. »

Une nuit, alors que j'étais en pleine consolidation des chiffres, j'ai eu envie de me soulager. En revenant des toilettes, je me dirigeai vers mon siège, lorsque j'entendis la porte claquer brusquement derrière moi. Je ressentis un froid soudain et des fourmillements dans le dos, tout le long de ma colonne vertébrale. Mon cœur se mit à battre à la chamade ... Je travaillais généralement la porte ouverte, surtout de nuit. À cet instant, j'ai réalisé que je travaillais aux pompes funèbres. J'étais en train d'avoir la peur de ma vie. Je m'interrogeai : " Mais qu'est-ce qui se passe ? Qu'est-ce que j'allais rencontrer si j'ouvrais la porte ? ". De toute façon, si je devais prendre mes jambes à mon coup, il n'y avait que cette porte comme échappatoire.

Il était entre 20 h et 20 h 30, j'ai appelé mon épouse pour lui expliquer ce que je venais de vivre. Elle m'a aussitôt supplié de rentrer à la maison, car il se faisait tard.

Après avoir raccroché avec elle, je pris mon courage à deux mains et me dirigeai vers la porte. Mon instinct de scientifique me poussa à chercher des réponses. Je l'ai ouverte grandement, et elle ne s'est pas refermée seule. Je l'ai ensuite entrouverte et la porte se referma brusquement ! J'ai alors cherché à me convaincre qu'aucun fantôme ou revenant n'était venu claquer la porte de mon bureau. J'ai regardé par la fenêtre, et j'ai constaté que ma voiture était garée là où je l'avais laissée. Il n'y avait pas un chat dehors. J'ai essayé de joindre la guérite au téléphone, mais je n'ai eu aucune réponse. Le silence était pesant...

Je ne me fis pas prier pour rassembler mes affaires et partir en trombe chez moi. Après cet incident, il m'a fallu attendre deux semaines avant de recommencer à travailler tard, en dépit de l'ampleur de mes tâches... ».



**Augustin N'Drin,**  
Responsable du service Contrôle de gestion à IVOSEP :  
« J'ai réalisé que je travaillais aux pompes funèbres.  
J'étais en train d'avoir la peur de ma vie ».

# LE SÉMINAIRE D'IVOSEP À YAMOUSSOUKRO EN IMAGES (DU 4 AU 5 JUILLET 2022)





# IVONews

Bulletin d'information  
IVOSEP Côte d'Ivoire

   IVOSEP - IVOIRE SEPULTURE

 [www.ivosep.ci](http://www.ivosep.ci)

Copyright Juin-Juillet-Août 2022

