

## OBJECTIFS :

Au terme d'une formation théorique de 140 heures et du stage pratique de 70 heures, le conseiller funéraire devra se présenter à l'examen en vue de l'obtention du diplôme prévu par la réglementation. Le conseiller / assistant funéraire assure de manière autonome la réception et l'accueil des familles, la vente de prestations d'obsèques, la réalisation des démarches, la coordination des différents intervenants à la prestation. Il assume la responsabilité du bon déroulement des obsèques dans le cadre des moyens qui lui sont attribués par le chef d'entreprise. En ce sens, il est amené à :

- Réceptionner des familles en deuil en vue de l'organisation des obsèques.
- Informer et conseiller des familles avec précision et honnêteté sur l'organisation des obsèques.
- Vendre des prestations d'obsèques.
- Coordonner les différents intervenants et prestataires participant à la réalisation des obsèques.
- Identifier et réaliser des démarches administratives nécessaires au bon déroulement des obsèques.
- Organiser et animer des cérémonies d'obsèques.
- Coordonner une équipe de porteurs.

## PUBLIC :

- Les agents qui concluent l'organisation et les conditions de la prestation funéraire dans son ensemble directement avec la famille.
- Assistant funéraire, conseiller funéraire, "régleur"

## CONTENU :

*Le contenu de cette formation répond aux exigences réglementaires telles que définies par les décrets d'application des lois 93-23 et 2008-1350 :*

- **Explication détaillée de la législation, réglementation funéraire (35 heures) :**
  - Les règles applicables aux opérations funéraires.
  - Les contentieux liés à l'organisation des funérailles.
- **Hygiène et sécurité (7 heures) :**
  - Les équipements et les règles de protection.
  - Les gestes et postures.
- **Psychologie et sociologie du deuil (14 heures) :**
  - Les grandes étapes du deuil.
  - Les deuils particuliers.
- **Pratiques et rites funéraires (14 heures) :**
  - Les rites funéraires civils et religieux.
  - Les règles de protocoles.
- **Conception et animation d'une cérémonie (14 heures) :**
  - Les lieux et équipements.
  - La prise de parole en public.
  - L'application des règles de protocole.

- **Encadrement d'une équipe (7 heures) :**
  - Les techniques de management.
  - Les styles de management.
  - La délégation.
  - La motivation.
- **Produits, services et conseils à la vente (35 heures) :**
  - La présentation des produits.
  - L'identification des besoins et des attentes des clients/famille.
- **Connaissances administratives générales (7 heures) :**
  - L'organisation et le fonctionnement des institutions administratives.
- **Réglementation commerciale (7 heures) :**
  - Le droit de la consommation.

**DURÉE :** 140 heures

### **COMPÉTENCES – CAPACITÉS ATTESTÉES :**

- Organiser les obsèques et conseiller la famille en mettant en œuvre la réglementation.
- Accueillir et mener un entretien avec la famille et les proches
- Concevoir, expliquer et animer une cérémonie d'obsèques.
- Vendre des produits et services funéraires.
- Adapter son comportement à la déontologie de la profession et aux situations relationnelles avec une famille en deuil.
- Organiser son activité au sein d'une équipe et traiter les informations nécessaires.

### **MOYENS :**

- Formation théorique de fond :
  - F.O.A.D constituée d'exposés appuyés sur des supports de pages vidéo, des quiz et des supports papier : concerne la législation funéraire, l'hygiène et la sécurité, le droit de la consommation, l'information du public et les connaissances administratives générales. Pour une durée de 42 heures.
  - Formation présentielle de 98 heures pour le cérémonial, le management et la psychologie du deuil, produits et services à la vente.
- Cas pratiques appuyés sur des jeux de rôle enregistrés en vidéo et commentés en groupe.
- Cas pratiques sur l'ensemble des matières enseignées. Exemples type, travaux pratiques.
- Préparation au QCM et à l'examen.
- Salle de formation réservée pour l'ensemble de la formation présentielle.
- Une feuille d'émargement sera faite signée en fin de formation et une attestation de formation sera délivrée.
- Livret de suivi pour le stage en entreprise.