

OBJECTIFS

Au terme d'une formation théorique de 140 heures et d'un stage pratique de 70 heures, le stagiaire 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 les familles endeuillées en vue de l'organisation des obsèques
- Informer et conseiller les 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 les 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