

## OBJECTIFS

Être capable de fournir aux familles et personnes frappées par un deuil les premiers renseignements concernant les funérailles et de les diriger, si besoin, vers un conseiller funéraire.

## COMPÉTENCES – CAPACITÉS ATTESTÉES

- Accueillir la famille et les proches
- Donner les premiers renseignements concernant les funérailles
- Diriger la famille vers un conseiller funéraire
- Adapter son comportement à la déontologie de la profession et aux situations relationnelles avec une famille en deuil, informer et conseiller les familles avec précision et honnêteté
- Organiser et coordonner son activité au sein d'une équipe et traiter les informations nécessaires
- Vendre des produits funéraires

## PUBLIC

Les agents qui accueillent et renseignent les familles : hôtesse, standardistes, vendeurs ou vendeuses.

## 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 :**
  - Les règles concernant les transports de corps avant mise en bière
  - Les règles concernant les soins de conservation
  - Les règles concernant les mises en bière, délais et conditions administratives
  - Les règles concernant les transports de corps après mise en bière
  - Les règles concernant les inhumations, les cimetières
- **Hygiène et sécurité :**
  - Les règles de propreté, les précautions à prendre
  - La communication avec les familles sur l'hygiène
- **Psychologie et sociologie du deuil :**
  - Exposé sur le syndrome du deuil, sa prise en compte et sa gestion
  - La place du deuil dans la vie sociale
- **Protocole des obsèques, pratiques et symboliques des différents rites funéraires dont la crémation ou le cérémonial :**
  - Les grands principes du cérémonial, les usages et les rites selon les régions, les origines et les croyances
  - Techniques de communication et d'expression en matière funéraire

**DURÉE :** 40 heures

### MOYENS – MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- 19 heures de Formation Ouverte À Distance (F.O.A.D ou E-learning), via une connexion internet concernant l'explication du phénomène du deuil, l'hygiène et la sécurité, la législation et la réglementation funéraire.  
Le suivi de l'avancement du candidat se fait sur la plateforme F.O.A.D  
Le candidat bénéficie également d'une assistance téléphonique
- 21 heures soit 3 jours en formation présentielle concernant la place du deuil dans la vie sociale, le protocole des obsèques, les pratiques et symboliques des différents rites funéraires.
- Salle de formation réservée pour l'ensemble de la formation
- Une feuille d'émargement sera faite signée en fin de formation et une attestation de formation sera délivrée.

### PRÉREQUIS

Pas de prérequis

### ASSISTANCE TECHNIQUE & PÉDAGOGIQUE

contact@ecole-funetique.fr

### ACCESSIBILITÉ :

Établissements type ERP permettant accessibilité des handicapés

Référent handicap : handicap@ecole-funetique.fr

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Formation sanctionnée par une attestation de présence

### MOYENS D'ENCADREMENT

Vis-à-vis du participant :

- Règlement intérieur
- Évaluation à chaud après chaque module de formation
- Suivi en continu sur la plateforme e-learning pour la partie FOAD
- Suivi de l'apprenant jusqu'à 6 mois après la formation

Vis-à-vis des formateurs :

- Transmission du déroulé pédagogique
- Point en amont de la formation avec restitution du besoin client
- Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique. Amélioration des points soulevés si nécessaires.
- « guide des formateurs » : Évaluations individuelles en fin de module de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique
- Débriefing sur l'analyse et proposition de modification si nécessaire