

OBJECTIFS

Au terme d'une formation théorique de 140 heures et d'un stage pratique de 140 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.

COMPÉTENCES – CAPACITÉS ATTESTÉES

- Recevoir et renseigner les familles pour toute question relative à l'activité funéraire, les prestations et fournitures nécessaires aux obsèques dans le respect de leur deuil et des volontés du défunt
- Déterminer avec la famille les conditions financières et techniques de la prestation, présenter des produits dans le cadre d'un conseil et/ ou d'une vente
- Faire preuve de maîtrise de soi dans des situations difficiles
- Coordonner et encadrer une équipe, notamment en faisant le lien avec le maître de cérémonie
- Renseigner les formulaires relatifs aux déclarations de décès, et de manière générale collaborer efficacement avec le service de l'état civil d'une commune, son service funéraire et des cimetières
- Appliquer les procédures relatives aux inhumations, exhumations et crémations
- Contrôler la fiabilité du dossier et des éléments de facturation, la conformité des documents administratifs, titres de concession et autorisations diverses
- Saisir les devis, bons de commande et factures
- Exercer, le cas échéant, les fonctions du maître de cérémonie

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
 - Information des familles, notion de service public, délais légaux, concessions et cimetières, notion de droit des familles
 - Règles applicables au transport de corps international
- **Hygiène et sécurité (7 heures) :**
 - Les équipements et les règles de protection
 - Les gestes et postures
 - DASRI et AES
- **Psychologie et sociologie du deuil (14 heures) :**
 - Les grandes étapes du deuil
 - Les deuils particuliers
 - Savoir être
- **Pratiques et rites funéraires (14 heures) :**
 - Les rites funéraires civils et religieux
 - Les règles de protocoles
 - Savoir-être et attitude face aux familles endeuillées

- **Conception et animation d'une cérémonie (14 heures) :**
 - Les lieux et équipements
 - La prise de parole en public
 - La préparation / rédaction d'une cérémonie
 - 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
 - Rédaction d'avis d'obsèques
- **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 de théorie + 140 heures de stage pratique en entreprise

MOYENS – MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- 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 en cours collectif 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, équipée de paperboard et vidéoprojecteur
- 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
- Visite de cimetière, crématorium et d'une entreprise de pompes funèbres
- Supports papier et informatique remis à l'issue de la formation

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 :

- Évaluations intermédiaires FOAD ou écrites après chaque module à distance ou présentiel
- Formation sanctionnée par le diplôme d'État, reconnaissance convention collective des pompes funèbres.

L'examen théorique sanctionnant le diplôme de Conseiller Funéraire est constitué d'un questionnaire à choix multiples (QCM) ou à réponses courtes. Il contient 80 questions au minimum pour l'ensemble des matières et comporte au minimum 8 questions pour chacune des matières. Le seuil d'admissibilité à l'épreuve écrite est une note de 12/20.

L'épreuve orale consiste quant à elle en un entretien individuel, d'une durée minimum de 20 minutes, et vise à évaluer la capacité du candidat à exercer la profession. L'évaluation orale s'appuie sur un rapport de stage de 1 à 3 pages rédigé par le candidat à l'issue de sa formation pratique. La note éliminatoire est 5/20.

La durée du stage pratique est de 140h, Le stagiaire devra obligatoirement participer à au moins 10 activités parmi celles citées dans le livret de suivi du candidat.

La note finale attribuée à chaque candidat résulte de l'agrégation des notes obtenues aux épreuves théoriques (écrit et oral) et à l'évaluation de la formation pratique, après application de la pondération suivante :

- Épreuve théorique écrite : 50 % de la note finale
- Épreuve théorique orale : 30 % de la note finale
- Évaluation de la formation pratique (grâce au livret de suivi de stage) : 20 % de la note finale

Documents de références :

Décret 2020-648 du 27 mai 2020 / Arrêté du 27 mai 2020 / Entrée en vigueur le 1^{er} Novembre 2020

MOYENS D'ENCADREMENT

Vis-à-vis du participant :

- Livret de suivi pour le stage en entreprise
- Règlement intérieur
- Évaluation à chaud après chaque module de formation
- Suivi de l'apprenant jusqu'à 6 mois après l'obtention du diplôme
- Suivi en continu sur la plateforme e-learning pour la partie FOAD
- Accompagnement par téléphone à distance

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

RÉFÉRENCES RNCP :

- N° de fiche : RNCP36840
- Libellé de la certification : Conseiller funéraire et assimilé
- Date d'échéance de l'enregistrement : 16-09-2027
- Certificateur : Ministère de l'Intérieur et des Outre-Mer
- Formacode : 42057 - Service funéraire