

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 : hôtesses, 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

- Formation à distance de 40 heures dont 21 heures en cours collectif en visio et 19 heures de cours en e-learning
- Supports papier et informatique remis durant 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
- Suivi de l'apprenant jusqu'à 6 mois après la formation
- 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