

FORMATION CONSEILLER FUNÉRAIRE & ASSIMILÉ

OBJECTIFS

Acquérir les compétences nécessaires pour accompagner le deuil des familles dans son entièreté.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

-  **D'accueillir les familles endeuillées et les accompagner dans l'organisations des obsèques et des formalités qui y sont associées notamment :**
 - **Accompagner les familles dans l'achat des prestations et proposer des services annexes ;**
 - **Accompagner les familles dans la conception et l'animation des cérémonies dans le respect des rites et pratiques funéraires et selon les volontés du défunt.**
-  **D'être force de proposition auprès des personnes souhaitant organiser leurs obsèques de leur vivant.**
-  **De rédiger les documents administratifs.**
-  **D'adopter les gestes et les postures adéquats propres à sa fonction.**



DURÉE ET PARTICIPANTS

- 301.00 HEURES :

154.00 heures de théorie (Antenne de Caudry) + 140.00 heures de stage pratique (Entreprise) + 07.00 heures d'épreuves finales écrites et orales.

- 2 à 6 stagiaires.

LIEU

Antenne de Caudry.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne majeure souhaitant exercer la fonction de conseiller funéraire ou déjà en poste et devant satisfaire aux exigences du décret 2020-648 du 27 Mai 2020.

CONTENU

ACCEUIL

PSYCHOLOGIE DU DEUIL – 14 heures

-  Définition et analyse
-  Différentes étapes du deuil
-  Rôle dans le travail de deuil
-  Deuils particuliers

LÉGISLATION ET RÉGLEMENTATION FUNÉRAIRE – 35 heures

-  Règles applicables aux opérations funéraires
 - La loi et la réglementation
 - Information des familles
 - Notion de services public
 - Délais légaux
 - Concessions et cimetières
 - Notion de droits des familles
 - Règles applicables au transport de corps à l'international
-  Gestion des contentieux liés à l'organisation des funérailles

PRATIQUE ET RITES FUNÉRAIRES CIVILS ET RELIGIEUX – 14 heures

-  Histoire
 - Cultures
 - Traditions
-  Rites religieux
-  Rites civils

PRÉ-REQUIS

Français (lu ; écrit ; parlé) ;

Connaissances de base de l'outil informatique ;

Aptitudes à exercer le métier de conseiller funéraire :
- Empathie, Écoute et Rigueur ;

ENCADREMENT

Formateur professionnel du secteur du funéraire.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Cf. devis.

CONTENU



Règles de protocole

- Position des cultes
- Démarche et législation Française
- Destinations des cendres – environnement et crémation

PRODUITS, SERVICES ET CONSEILS A LA VENTE AUX FAMILLES ENDEUILLEES – 42 heures



Présentation des produits

- Matériaux
- Produits sur le marché
- Marbrerie
- Thanatopraxie



Commercialisation des services et/ou produits

- Vente et services d'après
- Moyens de communication
- Moyens de financements
- Gestion des risques



Identification des besoins et attentes des familles

- Accueil des familles
- Identification des besoins
- Gestion des conflits
- Réponses aux familles : devis – explications
- Démarches administratives
- Prestations complémentaires
- Relation avec les autres partenaires et le maître de cérémonie



Règlementation commerciale

- Droit de la consommation
- Prévoyance
- Contrats d'assurance
- Termes et lois



Rédaction d'avis d'obsèques

CONTENU

CONCEPTION ET ANIMATION DE LA CÉRÉMONIE – 14 heures



Lieu et équipement

- Cérémonie
 - Catholique
 - Juive
 - Musulmane
 - Bouddhiste
 - Hindouiste
- Cérémonie au cimetière
- Cérémonie au crématorium
- Cérémonie civile



Prise de parole en public

- Rôle et posture du maître de cérémonie
- Préparation avec la famille



Application des règles de protocole

- Protocole
- Cérémonie avec honneurs

CONNAISSANCES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES –

07 heures



Organisation et fonctionnement des institutions administratives



Institutions : rôles respectifs

HYGIÈNE – SÉCURITÉ – ERGONOMIE – 07 heures



Gestes et postures



Equipements de Protection Individuelle



Règles de protection

ENCADREMENT D'UNE ÉQUIPE – 07 heures



Rôle



Techniques de management

PÉDAGOGIE APPLIQUÉE – 140 heures



PÉRIODE ENTREPRISE

- 10 Activités obligatoires parmi cette liste :
 - ☑ Participer à l'organisation logistique d'une cérémonie
 - ☑ Participer à la préparation d'une cérémonie funéraire
 - ☑ Participer à une cérémonie funéraire
 - ☑ Participer à la remise d'une urne funéraires aux proches d'un défunt ou à une dispersion de cendres
 - ☑ Assister à une inhumation ou à une crémation
 - ☑ Accueillir les proches d'un défunt dans le cadre d'organisation d'obsèques
 - ☑ Participer à un transport de corps avant ou après mise en bière
 - ☑ Accueillir et prendre en charge des familles et présenter des produits dans le cadre d'un conseil et/ou d'une vente
 - ☑ Participer à l'élaboration et à la présentation d'un devis d'obsèques
 - ☑ Rédiger un avis/faire part d'obsèques ou de remerciements
 - ☑ Participer à un entretien de vente de contrat de prévoyance funéraire
 - ☑ Visiter les parties techniques d'une chambre funéraire ou d'un crématorium
 - ☑ Assister aux travaux de cimetière des fossoyeurs et/ou marbriers (creusement de la fosse- ouverture d'un caveau et pose d'un monument ...)

CONTENU

RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES ET PRÉPARATION – 14 heures



Révision



Rapport de stage : préparation à la rédaction



Renforcement des compétences transversales

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Théorie : La formation sera assurée à l'aide de supports informatiques via un vidéoprojecteur – et supports papiers ou dématérialisés – tableau paperboard.

Pratique : Exercices – simulations et mises en situation – jeux de rôles.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Pédagogie interactive basée sur la participation individuelle et collective des stagiaires.

Méthodologie expositive, visuelle et heuristique.

DISPOSITIFS DE SUIVI DE L'ACTION

La présence du stagiaire sera contrôlée par le formateur via une feuille de présence signée par demi-journées. Le total des heures de formation suivies sera repris sur l'attestation de fin de suivi de formation.

Le stagiaire se verra remettre différents documents et supports pédagogiques au cours et à la fin de la formation.

L'atteinte des objectifs et de la qualité de la formation dispensée fera l'objet d'une évaluation par le stagiaire au terme de la formation. Par ailleurs un suivi « à froid » sera réalisé trois mois après le terme de la formation auprès du stagiaire.

DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Les résultats de l'action de formation seront évalués par chaque formatrices en continu via la réalisation de simulations sous forme d'études de cas et/ou de questions ouvertes puis au terme des différents modules dispensés.

L'évaluation des connaissances « théoriques générales » se fera sous forme d'une évaluation au terme de la formation (voir ci -dessous).

Une attestation de formation sera remise à chaque stagiaire ayant satisfait aux exigences des critères de compétences nécessaires au métier de Conseiller Funéraire et Assimilé. Dans le cas contraire, l'attestation portera par module les mentions acquis, acquis partiellement et/ou non acquis.

DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

ÉVALUATION FINALE :

L'évaluation finale visant l'obtention du diplôme du Ministère de l'intérieur comportera :

- Une évaluation écrite de la formation pratique (transmise par la structure d'accueil) - **(20 % de la note finale)**.
- Examen théorique :
 - o Une épreuve écrite sous forme de QCM ou réponses courtes (note minimum 12/20) - **(50% de la note finale)**
 - o Une épreuve orale basée sur un entretien individuel devant un jury composé de 4 membres sélectionnés parmi une liste désignée par la préfecture, sur la base d'un rapport de stage de 3 pages maximum (note éliminatoire 05/20) - **(30% de la note finale)**.

Suite aux délibérations du Jury au regard des notes attribuées aux épreuves théoriques – écrites et orales – et à l'évaluation du stage pratique, le stagiaire se verra remettre le Diplôme National de **Conseiller Funéraire** s'il a satisfait aux exigences du référentiel compétences selon le nouveau dispositif entré en vigueur le 1^{er} Novembre 2020 (Décret 2020-648 du 27 Mai 2020).