

PROGRAMME DETAILLE DU CONTENU DE LA FORMATION DE CONSEILLER FUNÉRAIRE

V1.1 (04/01/2021)

Connaissances administratives générales (7h)

- Quelles sont les obligations administratives lors d'un décès
- Les autorisations du maire, du préfet et de l'autorité judiciaire
- Les réquisitions administratives et judiciaires
- La surveillance des opérations funéraires
- La réglementation du travail

Hygiène, sécurité et ergonomie (7h)

- Hygiène et sécurité : la réglementation du Travail et le CGCT
- La visite médicale et les vaccinations obligatoires
- Les différents CACES
- Le fossoyage, la manutention et les méthodes de mise en bière
- La protection individuelle (EPI), la manipulation des corps
- Utilisation des installations et des véhicules
- Transport avant et après mise en bière : les règles d'usage
- Techniques de portage de cercueil et cortèges funéraires
- Les travaux de cimetière : organisation et bonnes pratiques
- Définition et histoire de la Thanatopraxie
- Réglementation sur les techniques de conservation du corps
- Techniques de conservation et interdictions
- Le thanatopracteur

Psychologie et Sociologie du deuil (14h)

Les étapes du Deuil

- Définition
- Analyse du travail de deuil
- Les phases des Obsèques et leur implication dans les phases du Deuil
- Le rôle du maître de cérémonie auprès des familles
- Compréhension et analyse des ressentis
- La psychologie du Deuil appliquée aux Pompes Funèbres
- Les différentes phases du Deuil
- Le rôle des Pompes Funèbres dans le travail de Deuil des Familles
- Le contact avec les familles

L'étude des deuils particuliers

- La mort « espérée », la mort brutale
- Le deuil du conjoint, le deuil périnatal
- Les réactions Hommes/Femmes face au Deuil

Conception et animation d'une cérémonie funéraire (14h)

Le Protocole

- La cérémonie chrétienne, la cérémonie musulmane, la cérémonie juive
- La cérémonie au cimetière, la cérémonie au crématorium
- Organisation et réalisation de la cérémonie civile
- Organisation et réalisation de la cérémonie avec honneurs aux couleurs nationales

La prise de parole en public

- Définition, aptitudes et rôle du maître de cérémonie
- Comment préparer une cérémonie avec les familles
- Gestuelle et éloquence en public

Cas Pratiques

- L'ordonnancement de la cérémonie
- L'éloge funèbre et la lecture de textes

Management et encadrement d'équipe (7h)

- Quels sont les différents styles de Management
- Gérer son temps et les priorités, gérer les conflits
- Comment répartir les tâches, diriger une équipe en convoi funéraire
- Organisation du travail et méthodologie

Pratiques et rites funéraires (14h)

Les règles de Protocole, les rites religieux et civiles

- Historique des rites
- Les rites et les cultures, les rites anciens en France
- Les rites civils, les rites religieux (monothéistes et polythéistes)
- Les traditions funéraires

La Crémation

- Historique de la crémation et évolutions, position des différents cultes sur la crémation

- Démarches et législation funéraire en France
- Quelles sont les différentes destinations des cendres possibles
- Impact de la crémation sur l'environnement

Législation et réglementation funéraires (35h)

Code Général des collectivités territoriales

- Introduction à la réglementation funéraire
- Réglementation sur les fournitures obligatoires
- Réglementation sur les transports de corps (avant et après mise en bière)
- La loi et les règlements funéraires dans l'Histoire, loi du 8 janvier 1993 et son évolution
- Information des Familles et Obligation de formation
- La formation de diplôme d'Etat de thanatopracteur
- La gestion des chambres funéraires, des chambres mortuaires et des crématoriums
- L'obligation d'application du Code des Assurances dans la prévoyance obsèques
- Le statut et la destination des cendres
- Quels sont les délais à respecter dans l'organisation des obsèques

Autorisations administratives

- Le certificat de décès et la déclaration de décès
- L'admission d'un corps à la Chambre Funéraire
- Autorisation de la Famille pour la fermeture du cercueil
- La demande de travaux de cimetière et la demande d'inhumation
- La demande de crémation, la demande d'exhumation/réduction de corps

Cimetières et réglementation

- Introduction à la réglementation des cimetières
- Règlement intérieur du cimetière, organisation générale d'un cimetière
- Les différents types de concessions et de sépulture, les travaux de marbrerie
- Le Jardin du Souvenir

Cas pratique

- Visite d'un cimetière
- Visite d'un crématorium

Produits, prestations et conseils à la vente (42h)

Le droit de la Consommation

- Les règles générales
- Affichage et documentation obligatoires
- Obligations vis-à-vis des fournitures
- Devis et bon de commande : mentions obligatoires
- La gestion des litiges

L'Accueil des Familles

- Définition et rôle
- L'accueil physique et l'accueil téléphonique
- La gestion des attentes et la gestion des conflits
- La présentation de corps

Les missions du conseiller funéraire

- Le rôle du conseiller funéraire, la méthodologie
- La rédaction et l'explication du devis
- Les démarches administratives liées au décès, les démarches après obsèques
- Mise en relation avec le maître de cérémonie
- Les relations avec les partenaires
- Les prestations complémentaires

La Marbrerie (technique et vente)

- Les travaux de cimetière, les matériaux et les produits
- La prise de côtes, l'environnement de la concession
- La clientèle, quelle approche commerciale observer ?
- L'entretien de vente, les services

La Prévoyance Funéraire

- Historique de la prévoyance funéraire, les chiffres de la prévoyance funéraire
- Les différents contrats d'assurance, les termes indispensables et les textes de lois
- Immatriculation des Opérateurs Funéraires (ORIAS) et règles d'intermédiation
- Les acteurs de la prévoyance funéraire
- Les produits présents sur le marché
- Expression des volontés
- Quelles sont les cibles, les actions commerciales et moyens de communication

Mutuelle et Tiers Payant

- Présentation générale
- Accords avec les mutuelles et accord de Tiers Payant
- Moyens de paiement, devis et commandes
- Comment limiter les risques

Cas pratique

- La réception de famille
- La recherche des attentes de la famille
- Le montage du dossier d'obsèques