

FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

Durée :

154 Heures de théorie - soit 22 Jours

+

140 Heures de stage pratique en entreprise - soit 20 jours

Objectifs de la formation :

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

- Accueillir, informer et accompagner les familles endeuillées ;
- Conseiller et vendre des prestations funéraires dans le respect de la réglementation ;
- Organiser des obsèques conformément aux volontés du défunt et des familles ;
- Appliquer la législation et la réglementation funéraire ;
- Réaliser les démarches administratives liées au décès ;
- Respecter les règles déontologiques, commerciales et professionnelles du secteur funéraire.

Publics visés : Tout public (majeur)

Prérequis : Aucun prérequis

Méthodes et supports pédagogiques :

- Apports théoriques structurés
- Support vidéo/ PowerPoint
- jeux de rôles
- Travaux de groupe et échanges d'expériences.
- Analyses de pratiques accompagnées par le formateur
- Mise en situation avec du matériel professionnel (brancard, cercueil, ...)



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

Modalités d'évaluation :

- Évaluation continue des acquis théoriques :
 - o QCM portant sur les acquis en cours chaque fin de semaine

PASSAGE DU DIPLÔME :

- Epreuve écrite : compte pour 50 % de la note finale :
 - o 59 QCM + une QRC (10 questions par matière)
Le seuil d'admissibilité est de 12/20.
- Epreuve orale : compte pour 30 % de la note finale :
Entretien avec un jury préfectoral de 20 minutes (5 minutes de présentation par le candidat, 5 minutes consacrées à sa formation pratique, 10 minutes de questions initiées par le jury)
La note éliminatoire est fixée à 7/20.
- Note de stage pratique : compte pour 20 % de la note finale :
Note obtenue lors du stage sous la responsabilité du Maître de stage.

Dates et délai d'accès à la formation :

L'accès à la formation est possible après validation de l'inscription et sous réserve de disponibilité. Les délais d'accès dépendent du calendrier des sessions de formation préalablement défini par l'organisme.

Nombre de participants : 1 participant minimum - 10 personnes maximum par session

Tarif : 3 649.00 € (TVA non applicable, article 261-4-4° du CGI)



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

PROGRAMME DE FORMATION :

INTRODUCTION - 7h00

- **Accueil et présentations**
 - De l'école
 - Des élèves
 - Des intervenants
- **Visites de différents lieux**
 - Funérarium
 - Salon de présentation
 - Local technique
 - Circuit du défunt
 - Accueil des familles
 - Règles d'hygiène et de sécurité
 - Cimetière
 - Types de sépultures (Pleine terre, Caveau, Cavurne, Columbarium, Jardin du souvenir)

MODULE 1 : Ergonomie / hygiène - sécurité - 7h00

- **Les équipements et règles de protection**
 - EPI obligatoires
 - Désinfection des matériels
 - Gestion des risques biologiques
 - Risques liés au transport et à la manutention
- **Règles d'hygiène**
 - DASRI
 - AES (accidents exposant au sang)
 - Protocoles sanitaires
 - Chaîne de sécurité sanitaire
- **Gestes et postures**
 - Techniques de portage
 - Prévention TMS
 - Manipulation sécurisée du cercueil
 - Ergonomie des opérations funéraires



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

MODULE 2 : Législation et réglementation funéraire - 14h00

- **Organisation du secteur funéraire**
 - Service extérieur des pompes funèbres
 - Habilitations préfectorales
 - Acteurs du funéraire
 - Missions du maître de cérémonie
- **Réglementation des opérations funéraires**
 - Transport avant/après mise en bière
 - Mise en bière
 - Fermeture du cercueil
 - Crémation
 - Inhumation
 - Exhumation
 - Police des funérailles
- **Démarches administratives**
 - Déclaration de décès
 - Autorisations administratives
 - Documents obligatoires
 - Délais réglementaires
- **Réglementation des cimetières**
 - Types de concessions
 - Pleine terre
 - Caveaux
 - Columbariums
 - Jardin du souvenir
- **Responsabilités et éthique professionnelle**
 - Secret professionnel
 - Respect des volontés du défunt
 - Respect des familles
 - Neutralité professionnelle



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

MODULE 3 : Psychologie et sociologie du deuil -14H00

- **Les grandes étapes du deuil**
 - Les mécanismes psychologiques
 - Les réactions émotionnelles
 - Temporalité du deuil
- **La mort dans notre société**
 - Évolution sociologique du rapport à la mort
 - Les nouvelles attentes des familles
 - Individualisation des cérémonies
- **Les deuils particuliers**
 - Décès d'enfant
 - Suicide
 - Mort brutale
 - Mort périnatale
 - Catastrophes et décès multiples
- **Le savoir-être professionnel**
 - Écoute active
 - Distance professionnelle
 - Gestion des émotions
 - Communication adaptée
 - Gestion des conflits et tensions

MODULE 4 : Pratiques et rites funéraires – 14h00

- **Les rites funéraires civils**
 - Organisation d'une cérémonie civile
 - Symbolique et personnalisation
 - Musiques, textes et hommages
- **Les rites religieux principaux pratiqués en France**
 - Rite catholique
 - Rite protestant
 - Rite orthodoxe
 - Rite musulman
 - Rite juif
 - Rite bouddhiste
 - Autres pratiques et convictions



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

- **Les règles de protocole**
 - Préséances
 - Placement des familles
 - Coordination du cortège
 - Gestion du timing cérémoniel
 - Attitude et tenue professionnelle
- **Coordination des intervenants**
 - Cultes
 - Porteurs
 - Marbrerie
 - Crématorium
 - Cimetière
 - Musiciens et officiants

MODULE 5 : Conception et animation d'une cérémonie - 14h00

- **Les lieux et équipements**
 - Chambre funéraire
 - Crématorium
 - Cimetière
 - Lieux de culte
 - Salle de cérémonie
 - Équipements audiovisuels
- **Préparation d'une cérémonie**
 - Recueil des souhaits de la famille
 - Construction du conducteur
 - Choix des textes et musiques
 - Chronologie de cérémonie
- **Techniques de prise de parole**
 - Respiration
 - Diction
 - Gestion du stress
 - Voix et posture
 - Communication non verbale
- **Animation de cérémonie**
 - Ouverture de cérémonie
 - Transitions
 - Gestion des imprévus
 - Coordination des intervenants
 - Clôture de cérémonie



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

- **Exercices pratiques**
 - Lecture de textes
 - Conduite complète de cérémonie
 - Simulations filmées
 - Débriefing pédagogique

MODULE 6 : Encadrement d'une équipe - 7h00

- **Organisation du travail**
 - Préparation des opérations
 - Coordination des intervenants
 - Anticipation logistique
- **Management opérationnel**
 - Communication d'équipe
 - Gestion des imprévus
 - Transmission des consignes
 - Positionnement du maître de cérémonie
- **Gestion des situations difficiles**
 - Retards
 - Tensions familiales
 - Dysfonctionnements techniques
 - Gestion du stress collectif
- **Préparation à l'examen oral**
 - Attendus du jury
 - Construction du discours professionnel
 - Simulation d'entretien



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

MODULE 7 : Connaissances administratives générales – 7h00

- **Organisation administrative française**
 - État,
 - Collectivités territoriales,
 - Communes,
 - Préfectures,
 - Mairies
- **État civil et actes administratifs**
 - Actes d'état civil,
 - Autorisations administratives,
 - Déclarations
- **Services publics et autorités compétentes**
 - Maire,
 - Police,
 - ARS,
 - Opérateurs funéraires
- **Notions de responsabilité**
 - Responsabilité professionnelle,
 - Obligations réglementaires

MODULE 8 : Législation et réglementation funéraire - 21h00

- **Cadre juridique du funéraire**
- **Les opérations funéraires**
 - Transport,
 - Soins,
 - Mise en bière,
 - Fermeture cercueil
- **Les délais et autorisations**
- **Réglementation des cimetières**
- **Crémation et destinations des cendres**
- **Chambre funéraire et chambre mortuaire**
- **Contrats obsèques et protection des familles**
- **Déontologie et éthique professionnelle**



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

MODULE 9 : Produits, services et conseils à la vente / réglementation commerciale - 42h00

- **Accueil des familles endeuillées**
 - Techniques d'accueil,
 - Écoute active,
 - Empathie
- **Analyse des besoins des familles**
 - Entretien découverte,
 - Reformulation
- **Organisation des obsèques**
 - Coordination des intervenants,
 - Cérémonies
- **Les produits funéraires**
 - Cercueils,
 - Urnes,
 - Articles funéraires
- **Les prestations funéraires**
 - Transport,
 - Cérémonie,
 - Marbrerie,
 - Fleurs
- **Techniques de conseil et vente**
 - Argumentation,
 - Accompagnement,
 - Devis
- **Devis réglementaire**
 - Modèle réglementaire,
 - Transparence tarifaire
- **Réglementation commerciale**
 - Information consommateur,
 - Démarchage,
 - Publicité
- **Gestion des situations difficiles**
 - Réclamations,
 - Tensions familiales
- **Communication professionnelle** (orale et écrite)



FORMATION

CONSEILLER.E FUNÉRAIRE - NIVEAU 4

- **Coordination administrative des dossiers**
 - Vérification pièces,
 - Suivi administratif
- **Mise en situation professionnelle globale** - Simulation complète d'un entretien funéraire

CONCLUSION : 7h00

- Bilan de la formation théorique
- Bilan de la formation pratique
- Evaluations de satisfaction
- QCM BLANC

L'accueil des personnes en situation de Handicap se fera dans des locaux répondants au code de la construction (Art. L.111-7 & L.111-7-3) classifiés ERP
D'autre part, les modalités pédagogiques feront l'objet d'une adaptation dans les procédés et les techniques en fonction de la pathologie des stagiaires.
Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'adaptation de la formation, un référent handicap est joignable à l'adresse suivante : formationsfunerairescotebasque@gmail.com

