

PROGRAMME DE FORMATION d'Agent d'accueil

PUBLIC VISE

Formation ouverte à **tout public** (âge minimum 18 ans) se destinant à une profession de maître de cérémonie au sein d'une entreprise de Pompes Funèbres, d'une régie ou d'une association.

PREREQUIS

- Tout public majeur, demandeur d'emploi ou salarié,
- Sans condition de diplôme,
- Maîtrise de la langue française.
- Le sens de l'écoute, l'empathie, la rigueur, le sens de l'organisation et du commerce, équilibre psychologique

MODALITES ET DELAI D'ACCES

Entretien avec analyse des besoins au plus tard 15 jours avant la formation

OBJECTIF DE LA FORMATION

En conformité avec les dispositions de l'article R.2223-44 du Code général des collectivités territoriales, l'agent d'accueil doit justifier d'une formation professionnelle d'une durée de quarante heures.

Le rôle d'agent d'accueil est d'**accueillir et de renseigner les familles**, et de diriger le cas échéant vers le conseiller funéraire ou tout autre professionnel de l'entreprise.

Les informations prodiguées relèvent de toutes les activités relevant d'une pompe funèbre à savoir fleuristerie, marbrerie, chambre funéraire, crématorium, voire ambulances dans certains cas.

DUREE DE LA FORMATION

40 heures

CONTENU DE LA FORMATION :

- Hygiène, sécurité, ergonomie : **7 heures** (1 jour)
- Législation et réglementation funéraire : **12 heures** (2 jours)
- Psychologie et sociologie du deuil : **7 heures** (1 jour)
- Pratiques et rites funéraires : **14 heures** (2 jours)

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Un formateur funéraire conjuguant ingénierie de formation et expérience métier
- Accessoires funéraires
- Salle de formation réservée pour l'ensemble de la formation présentielle, équipée de paperboard et vidéoprojecteur
- Power point
- Supports de cours vidéo et papier
- Etudes de cas pratiques
- Simulations et jeux de rôles commentés en groupe

SUIVI ET EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluations sous forme de **QCM** au terme de la formation
- Une feuille d'**émargement** sera faite signée en fin de formation

ACCESSIBILITE HANDICAPE

Conformément aux lois n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, nous veillons à l'accessibilité des personnes atteintes d'un handicap. Nous abordons à ce titre systématiquement la problématique lors de l'entretien préalable à l'inscription et prenons soin d'**apporter une solution adaptée au cas par cas**.