

**Référentiel de compétences et d'évaluation – Certification/habilitation enregistrées
aux répertoires spécifiques**

« Exercer la profession de conseiller funéraire et assimilé »

| REFERENTIEL DE COMPETENCES | REFERENTIEL D'EVALUATION | |
|---|---|---|
| | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| <p>Recevoir et renseigner les familles pour toute question relative à l'activité funéraire, les prestations et fournitures nécessaires aux obsèques dans le respect de leur deuil</p> <p>Déterminer avec la famille les conditions financières et techniques de la prestation, présenter des produits dans le cadre d'un conseil et/ ou d'une vente</p> <p>Faire preuve de maîtrise de soi dans des situations difficiles</p> <p>Coordonner et encadrer une équipe</p> <p>Renseigner les formulaires relatifs aux déclarations de décès, et de manière générale collaborer efficacement avec le service de l'état civil d'une commune, son service funéraire et des cimetières</p> <p>Appliquer les procédures relatives aux inhumations, exhumations et crémations</p> <p>Contrôler la fiabilité du dossier et des éléments de facturation, la conformité des documents administratifs, titres de concession et autorisations diverses</p> <p>Saisir les devis et bons de commande</p> | <p>1- Remise d'un rapport de stage par le candidat à la suite d'une formation pratique de 140 heures effectuée dans une entreprise, association ou régie habilitée</p> <p>2- épreuve écrite sous la forme de questionnaire à choix multiples et à réponses courtes de 80 questions minimum et éventuellement 1 cas pratique par matière</p> <p>3- épreuve orale sous la forme d'un entretien individuel séquentiel avec un jury de quatre personnes d'une durée totale de 15 minutes</p> <p>Toutes les étapes de l'évaluation sont mises en œuvre par l'organisme de formation retenu par le candidat, en lien avec le jury composé de quatre personnes choisies parmi les personnes habilitées par le préfet dans le département pour ces fonctions.</p> | <p>1- connaître ses rôles et ses missions au sein d'un établissement de pompes funèbres</p> <p>2- connaître le cadre réglementaire applicable aux opérations et aux prestations funéraires</p> <p>3- adopter une attitude conforme à l'accueil du public, au positionnement d'encadrant et au travail en équipe</p> <p>4- intervenir et faire intervenir ses équipes dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité</p> <p>5- identifier les attentes des clients en fonction de rites et des pratiques funéraires et les mettre en œuvre en coordination avec une pluralité d'acteurs</p> <p>6- prendre la parole en public et conseiller des consommateurs potentiellement vulnérables</p> |