

AGENT D'ACCUEIL

Le contenu de cette formation répond aux exigences réglementaires telles que définies par les décrets d'application des lois 93-23 et 2008-1350

Durée
6 jours / 40 heures

Tarif
1150€ TTC

PUBLIC VISE

Formation ouverte à **tout public**, demandeur d'emploi ou salarié, se destinant à une profession d'agent d'accueil au sein d'une entreprise de Pompes Funèbres, d'une régie ou d'une association.

PREREQUIS

Sans condition de diplôme, maîtrise de la langue française, le sens de l'écoute, l'empathie, un équilibre psychologique.

MODALITES ET DELAI D'ACCES

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

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Un formateur funéraire conjuguant ingénierie de formation et expérience métier,
Salle de formation équipée de paperboard et vidéoprojecteur
Power point
Simulations et jeux de rôle commentés en groupe

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, sujet abordé lors de l'entretien préalable à l'inscription et prenons soin d'**apporter une solution adaptée au cas par cas**.

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.

CONTENU DE LA FORMATION

- Normes d'hygiène et de sécurité
- Toilettes mortuaires et soins de conservation
- Transport de corps avant et après mise en bière
- Mises en bière, délais et conditions administratives
- Rites et cérémonies funéraires
- Inhumation, crémation et cimetières
- Rôle de l'agent d'accueil avec les familles endeuillée
- Communication avec les familles

SATISFACTION ET EVALUATION

- Evaluation des compétences sous forme de **QCM à l'issue de la formation**.
- Suivi des présences au moyen d'une **feuille d'émargement** signée tout au long de la formation
- Remise d'une **attestation individuelle de formation** au terme de la formation.
- **Evaluation à chaud**, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
- **Evaluation à froid**, 6 mois après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail