Schweiz. Verband der Bestattungsdienste
Association suisse des services funéraires
Associazione svizzera dei servizi funebri

Directives

Examen professionnel d'entrepreneure/entrepreneur* de pompes funèbres

Version déf.

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

Table des matières

1 Introduction 3
1.1 Objectif des directives 3
1.2 Profil de la profession 3
1.3 Organe responsable 3

2 Organisation 3
2.1 Commission d'examen 3
2.2 Direction de l'examen, experts aux examens 4
2.3 Secrétariat de l'examen 4
2.4 Entrée en vigueur 4

3 Organisation de l'examen 4
3.1 Publication de l'examen (ch. 3.11 RE) 4
3.2 Inscription (ch. 3.2 RE) 4
3.3 Admission (ch. 3.3 RE) 4
3.4 Épreuves d'examen : Entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (ch. 5.1 RE) 5
3.4.1 Épreuve 1 : Entretien de conseil 5
3.4.2 Épreuve 2 : Connaissances générales d'un entrepreneur de pompes funèbres 6
3.5 Évaluation et attribution des notes (ch. 6 RE) 6
3.6 Répétition de l'examen (ch. 6.5 RE) 7
3.7 Taxes d'examen (ch. 3.4 RE) 7
3.8 Recours auprès du SEFRI (ch. 7.3 RE) 7

4 Titre : entrepreneure/entrepreneur de pompes funèbres avec certificat ASSF 7
4.1 Règlement et contenus 7
4.2 Compétences à acquérir 8
4.3 Durée de validité du titre d'entrepreneur de pompes funèbres avec certificat SVB 8

5 Dispositions finales 8

6 Annexe 9
6.1 Annexe 1 : Vue d'ensemble des compétences opérationnelles 9
6.2 Annexe 2 : Compétences transversales de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral 12
6.3 Annexe 3 : Description des niveaux pour les critères de performance 13
6.4 Annexe 4 : Description des domaines de compétences opérationnelles 14

Liste des abréviations

BF	brevet fédéral
ch.	chiffre
NP	niveau de performance (cf. 6.3, annexe 3)
RE	règlement d'examen
ASSF	Association suisse des services funéraires (organe responsable)

1 Introduction

1.1 Objectif des directives

Les directives fournissent des informations détaillées aux candidats concernant l'examen pour l'obtention du brevet fédéral d'entrepreneur de pompes funèbres. Elles abordent des points qui ne figurent pas ou sont formulés de manière générale dans le règlement d'examen. Par ailleurs, elles décrivent des contenus et aspects de l'évaluation pour le certificat d'association « Entrepreneur de pompes funèbres avec certificat ASSF », qui est l'une des exigences préalables pour l'admission à l'examen.

Les directives complètent le règlement d'examen (RE) du 24.10.2017 et constituent avec ce dernier les fondements de l'examen. La commission d'examen peut adapter certaines dispositions tant que ces modifications n'entrent pas en contradiction avec le règlement d'examen.

1.2 Profil de la profession

Le profil de la profession d'entrepreneur de pompes funèbres est décrit en détail au ch. 1.2 du règlement d'examen.

1.3 Organe responsable

L'Association suisse des services funéraires (SVB) constitue l'organe responsable et est compétente pour toute la Suisse.

2 Organisation

2.1 Commission d'examen

Les tâches et la composition de la commission d'examen de même que la publicité et la surveillance de l'examen sont décrites en détail aux ch. 2.1 et 2.3 du règlement d'examen. La composition de la commission d'examen est indiquée sur le site Internet de l'ASSF (bestatter.ch).

2.2 Direction de l'examen, experts aux examens

La direction de l'examen et les experts aux examens sont désignés par la commission d'examen et indiqués dans la convocation à l'examen.

La direction de l'examen est compétente dans les domaines suivants :

- Planification et organisation de l'examen
- Tâches administratives de préparation
- Documentation sur le déroulement de l'examen
- Convocation des candidats
- Élaboration de l'examen

Les expert aux examens sont compétents dans les domaines suivants :

- Participation à l'élaboration de l'examen
- Mise en œuvre de l'examen
- Évaluation et documentation des prestations des candidats lors de l'examen

2.3 Secrétariat de l'examen

Le secrétariat de l'examen est géré par le secrétariat de l'association :

Madame Ursula Stalder
Bestattungen Stalder GmbH
Kalchofenstrasse 14
3415 Hasle-Rüegsau

2.4 Entrée en vigueur

Les présentes directives entrent en vigueur au 24.10.2017.

3 Organisation de l'examen

3.1 Publication de l'examen (ch. 3.11 RE)

La publication de l'examen se fait sur le site Internet de l'ASSF.

3.2 Inscription (ch. 3.2 RE)

L'inscription se fait par écrit auprès de la direction d'examen via le formulaire d'inscription téléchargeable sur le site ou qui peut être retiré auprès du secrétariat de l'association.

3.3 Admission (ch. 3.3 RE)

Les exigences du règlement d'examen s'appliquent à l'admission (ch. 3.3).

Les conditions au ch. 3.31, let. a, b, c et le cas échéant d du règlement d'examen doivent être remplies au plus tard à la date de l'examen.

3.4 Épreuves d'examen : Entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (ch. 5.1 RE)

L'examen est organisé selon les épreuves et durées suivantes :

Épreuve		Forme d'examen	Durée
1	Entretien de conseil	Épreuve orale	1,5 h
2	Connaissances générales d'un entrepreneur de pompes funèbres 2.1 Gestion des demandes (A*) 2.2 Organisation (B) 2.3 Conseil et accompagnement (C) 2.4 Publications et documents imprimés (D) 2.5 Adieu et inhumation (G) 2.6 Gestion d'entreprise (H) 2.7 Stock et infrastructure (I) 2.8 Administration (J)	Épreuve écrite	3,5 h
		Total	5 h

*) Les lettres désignent les domaines de compétences opérationnelles tels qu'ils sont décrits dans la vue d'ensemble des compétences opérationnelles (voir annexe 6.1).

Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission d'examen fixe cette subdivision et la pondération des points d'appréciation (voir ch. 5.12 RE).

3.4.1 Épreuve 1 : Entretien de conseil

Les candidats simulent un entretien de conseil sous la forme d'un examen oral basé sur plusieurs mini-cas et situations de travail avec des proches ou des mandants. Des questions d'ordre organisationnel et juridique doivent être prises en considération et les personnes à conseiller doivent être correctement informées des possibilités et des limites de l'organisation. Les candidats utilisent pour cela des documents informatifs qu'ils ont élaborés eux-mêmes.

Les contenus des entretiens de conseil peuvent être des situations ou des éléments des domaines suivants :

- Formalités administratives, religieuses et de toute autre nature
- Organisation des obsèques et des inhumations
- Publications et documents imprimés
- Transferts et transports en Suisse et à l'étranger
- Soins et habillement
- Présentation du corps dans une chambre funéraire et mise en bière
- Adieu et inhumation
- Prix, coûts et tarifs des prestations

De même, les renseignements sur la prévoyance funéraire et le contenu des arrangements funéraires peuvent aussi faire partie d'un entretien de conseil.

Les aspects suivants sont évalués :

- Salutation, apparence, comportement et communication adéquats
- Questions et conseils portant sur des points particuliers (par exemple le décès, l'adieu au défunt, l'organisation de la cérémonie funèbre, le déroulement de l'inhumation)
- Documentation et saisie des résultats de l'entretien
- Utilisation correcte de la documentation de conseil
- Discussions avec les autorités compétentes
- Respect du règlement du cimetière
- Respect des exigences et souhaits des proches et des mandants

3.4.2 Épreuve 2 : Connaissances générales d'un entrepreneur de pompes funèbres

Examen et évaluation par écrit des compétences dans les domaines de compétences de la gestion des demandes (A), de l'organisation (B), du conseil et de l'accompagnement (C), des publications et documents imprimés (D), de l'adieu et de l'inhumation (G), de la gestion d'entreprise (H), du stock et de l'infrastructure (I) et de l'administration (J). Les tâches sont fondées sur des exemples pratiques ou testent les connaissances théoriques issues de la pratique professionnelle des entrepreneurs de pompes funèbres. Elles peuvent prendre la forme de questions ouvertes (par exemple des mini-cas, des études de cas, des questions de connaissances) et de questions fermées (par exemple avec des réponses à choix multiples).

L'épreuve écrite peut traiter les contenus suivants :

- Outils de travail pour le traitement des demandes
- Organisation des services funéraires et des inhumations
- Formalités
- Transfert et transport en Suisse et à l'étranger
- Textes et avis utiles pour l'activité
- Adieu et inhumation
- Gestion de l'entreprise, du stock et de l'infrastructure
- Administration et ressources humaines
- Estimation et calcul des coûts

Les aspects suivants sont évalués :

- Exactitude et exhaustivité

3.5 Évaluation et attribution des notes (ch. 6 RE)

Les épreuves d'examen 1 et 2 permettent d'évaluer les bases juridiques, les normes et les exigences transparentes et reconnues de la branche ainsi que les exigences liées au domaine de l'examen. Pour l'évaluation de chacune des deux épreuves, la commission d'examen crée des fiches d'évaluation précises qui ne sont pas rendues publiques.

Pour l'évaluation de l'épreuve écrite, la commission d'examen crée une fiche d'évaluation avec une échelle de notes qui n'est pas rendue publique. Les différents blocs thématiques et les questions sont pondérés en fonction de leur complexité.

3.6 Répétition de l'examen (ch. 6.5 RE)

L'examen peut être répété deux fois. La commission d'examen fixe une date pour la répétition des épreuves d'examen 1 et 2 ou les candidats doivent attendre la date du prochain examen ordinaire. La commission d'examen fixe les dates correspondantes.

3.7 Taxes d'examen (ch. 3.4 RE)

Sur proposition de la commission d'examen, le montant de la taxe d'examen est déterminé par le comité ASSF et indiqué sur le site de l'ASSF et sur le formulaire d'inscription.

3.8 Recours auprès du SEFRI (ch. 7.3 RE)

Sur le site du SEFRI, vous pourrez trouver une notice décrivant la procédure de recours contre les décisions de la commission d'examen concernant une non-admission à l'examen ou un refus d'attribuer le brevet fédéral : https://www.sbfi.admin.ch/dam/sbfi/de/dokumente/2017/01/merkblatt-beschwerden.pdf.download.pdf/Merkblatt-Beschwerde-D.pdf

https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home/themes/la-formation-professionnelle-superieure/informations-generales-concernant-les-examens-federaux/candidats-et-diplomes.html

4 Titre : entrepreneure/entrepreneur de pompes funèbres avec certificat ASSF

4.1 Règlement et contenus

Le ch. 3.31, let. c, du règlement d'examen dispose que les candidats doivent posséder le certificat d'association « Entrepreneur de pompes funèbres avec certificat ASSF » ou une attestation d'équivalence pour pouvoir être admis à l'examen. Les termes et conditions pour l'obtention de ce titre sont définis par l'ASSF dans un règlement distinct qui ne fait pas partie de ces directives. Les exigences de l'examen sont décrites ci-après dans un souci de transparence.

L'évaluation des compétences pour le titre d'entrepreneur de pompes funèbres avec certificat ASSF se compose de diverses tâches issues de la pratique professionnelle. Elle dure trois heures.

4.2 Compétences à acquérir

L'examen pour l'obtention du certificat ASSF permet d'évaluer les compétences suivantes :

Les candidats sont capables

- de traiter des demandes (annonces de décès) par téléphone
- de faire les préparatifs nécessaires à l'exécution du mandat dans leurs locaux et d'installer le matériel
- d'aller chercher le défunt sur le lieu du décès
- de déplacer le défunt
- d'entrer en contact avec les proches ou les mandants
- de procéder aux soins d'hygiène de base, à la préparation du corps et à son habillement
- de présenter le défunt dans une chambre funéraire et de procéder à la mise en bière
- de décorer les chambres funéraires
- d'accompagner les cérémonies funèbres et les inhumations

Les aspects suivants sont évalués :

- Exhaustivité et exactitude lors du traitement de la demande
- Exhaustivité et pertinence du matériel pour l'exécution du mandat
- Mise en œuvre adéquate de la récupération du corps, des soins d'hygiène de base, de la préparation, de l'habillement, de la présentation du défunt et de la mise en bière
- Décoration et respect des exigences
- Accompagnement lors de la cérémonie funèbre en prenant en compte les conditions-cadres

4.3 Durée de validité du titre d'entrepreneur de pompes funèbres avec certificat SVB

Le certificat d'association « Entrepreneur de pompes funèbres avec certificat ASSF » est valable pendant une période de 5 ans pour l'admission à l'examen. À la fin de ce délai, le module permettant d'être admis à l'examen professionnel doit être répété.

5 Dispositions finales

Les présentes directives (y compris l'annexe 1 : Vue d'ensemble des compétences opérationnelles, l'annexe 2 : Compétences transversales, l'annexe 3 : Description des niveaux pour les critères de performance et l'annexe 4 : Description des domaines de compétences opérationnelles) entrent en vigueur lors de leur ratification par la commission d'examen au plus tôt à la même date que l'entrée en vigueur du règlement d'examen.

6 Annexe

6.1 Annexe 1 : Vue d’ensemble des compétences opérationnelles

Le tableau suivant donne une vue d’ensemble des compétences opérationnelles des entrepreneurs de pompes funèbres. Les compétences évaluées lors de l’examen « Entrepreneur de pompes funèbres avec certificat ASSF » sont en blanc et celles s’appliquant à l’examen professionnel « Entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral » sont en gris.

	Domaines de compétences opérationnelles	**Compétences opérationnelles**				
A	**Gestion des demandes**	A1 - Traiter les demandes de devis	A2 - Accepter une demande	A3 – Établir un bon de commande		
B	**Organisation**	B1 - Informer les autorités compétentes	B2 - Répartir les tâches au sein de l’entreprise	B3 - Mettre en place des services complémentaires		
C	**Conseil et accompagnement**	C1 - Mener un entretien sur la prévoyance funéraire	C2 - Préparer et conclure des contrats de prévoyance funéraire, accepter les arrangements funéraires	C3 - Conseiller les mandants sur différents aspects tels que le service funèbre, l’inhumation, la mise en bière, les produits funéraires, les différentes étapes, etc.	C4 - Impliquer et guider les mandats dans les différents aspects tels que le service funèbre, l’inhumation, la mise en bière, etc.	C5 - Accompagner les mandants et coordonner le déroulement du service funèbre, de l’inhumation et de la mise en bière
D	**Publication et documents imprimés**	D1 - Définir avec les mandants les textes qui figureront sur les documents imprimés et les publications	D2 – Choisir et valider avec les mandants le papier, le format et la mise en page des documents imprimés et publications	D3 - Passer commande, faire imprimer et préparer les documents		

	Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles				
E	**Soins mortuaires et présentation du défunt**	E1 - Effectuer les soins d'hygiène de base sur le défunt	E2 - Habiller le défunt	E3 - Placer le défunt sur un lit funéraire	E4 - Installer le défunt dans la chambre funéraire	E5 - Nettoyer les salles de travail et le matériel
F	**Transfert et transport**	F1 - Récupérer les défunts sur des lieux de décès particuliers	F2 - Effectuer un transfert en Suisse ou à l'étranger	F3 - Récupérer et remettre l'urne	F4 - Effectuer les formalités concernant les transferts à l'étranger	F5 - Organiser les transferts à l'étranger et prendre les mesures adéquates
G	**Adieu et inhumation**	G1 - Organiser l'inhumation et le service funèbre	G2 - Préparer et accompagner les mandants lors du service funèbre et de l'inhumation	G3 - Décorer le cercueil, l'urne et le lieu choisi par les mandants		
H	**Gestion d'entreprise**	H1 - Assurer l'organisation de l'entreprise	H2 - Gérer les ressources humaines et le personnel	H3 - Former et faire évoluer son personnel	H4 - Contrôler la comptabilité	H5 - Planifier et réaliser des investissements
		H6 - Identifier et intégrer des innovations et des champs d'activité	H7 - Planifier et mettre en place des mesures et moyens publicitaires	H8 - Entretenir les relations avec ses partenaires et fournisseurs		
I	**Stock et infrastructure**	I1 – Définir et entretenir le matériel de l'entreprise	I2 - Contrôler et assurer le niveau des stocks	I3 - Actualiser les documents informatifs et les listes d'adresses	I4 - Gérer les outils informatiques	I5 - Décorer le cercueil
J	**Administration**	J1 - Assurer et mener l'administration du personnel	J2 - Tenir la comptabilité	J3 - Émettre et payer des factures, effectuer des relances	J4 – Traiter les questions fiscales	

Légendes

Compétences opérationnelles Entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral	Compétences opérationnelles Entrepreneur de pompes funèbres avec certificat ASSF

6.2 Annexe 2 : Compétences transversales de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral

Compétences personnelles

Responsabilité individuelle

- Viser, évaluer et revendiquer la qualité
- Travailler avec soin
- Travailler de manière concentrée
- Montrer de l'endurance, de la ténacité et de la persévérance
- Traiter avec soin son matériel de travail
- Demander des précisions et chercher de l'aide si nécessaire
- Évaluer les conséquences de ses actions

Autonomie

- Être autonome
- Montrer de l'auto-motivation
- Gérer des situations inattendues
- Penser de manière analytique et critique

Confiance en soi

- Avoir confiance en soi et se faire confiance
- Savoir prendre de la distance
- Faire preuve de résistance au stress et de calme
- Avoir envie d'apprendre
- Être capable de réfléchir
- Apparaître compétent et assuré

Compétences sociales

- Avoir une bonne présentation
- Communiquer de manière adéquate
- Être capable de collaborer
- Être capable de communiquer et d'entrer en contact avec autrui
- Traiter les autres avec respect et prévenance
- Être serviable
- Faire preuve de compétences interculturelles
- Identifier et résoudre les conflits

Compétences méthodologiques

- Identifier les problèmes et les erreurs et les résoudre avec efficacité
- Fixer des objectifs et des priorités
- Planifier des tâches
- Faire preuve de créativité
- Rédiger des textes correctement
- Lire et interpréter des statistiques
- Utiliser des logiciels
- Planifier et organiser de manière appropriée
- Former de manière pédagogique

6.3 Annexe 3 : Description des niveaux pour les critères de performance

Dans le chapitre « 6.4 Annexe 4 : Description des domaines de compétences opérationnelles », les critères de performance sont classés selon différents niveaux de performance (NP) (Schubiger et Rosen, 2016, sur la base de ARRAY et Rauner, 2007). Ces niveaux sont décrits ci-après:

Niveau de performance 1 : Le candidat peut évaluer des situations, décrire des faits et expliquer les relations.

Niveau de performance 2 : Le candidat peut utiliser ses compétences lors de tâches récurrentes ou légèrement différentes et évaluer le résultat.

Niveau de performance 3 : Le candidat peut analyser des problématiques nouvelles et pratiques, développer différentes solutions possibles et justifier de manière théorique et spécifique le choix d'une solution et son déroulement.

6.4 Annexe 4 : Description des domaines de compétences opérationnelles

Le titre d'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est le titre professionnel le plus élevé que peuvent posséder les professionnels du secteur des pompes funèbres en Suisse. Le règlement d'examen décrit les exigences préalables pour l'admission à l'examen (RE 3.31). Cette annexe vise à définir les compétences opérationnelles, les contenus et les critères de performance pour les différents domaines de compétences et situations de travail.

Les domaines de compétences opérationnelles entrant en ligne de compte pour obtenir le diplôme d'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral sont :

- BF-A Gestion des demandes
- BF-B Organisation
- BF-C Conseil et accompagnement
- BF-D Publication et documents imprimés
- BF-F Transfert et transport
- BF-G Adieu et inhumation
- BF-H Gestion d'entreprise
- BF-I Stock et infrastructure
- BF-J Administration

Les numéros utilisés dans les descriptions des domaines de compétences opérationnelles se réfèrent à la vue d'ensemble des compétences opérationnelles se trouvant à l'annexe 1.

La désignation BF-X indique que ce domaine de compétences est évalué dans le cadre de l'examen d'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral. La dernière lettre désigne le domaine de compétences opérationnelles tel qu'il est signalé dans la vue d'ensemble des compétences opérationnelles (voir annexe 1).

Domaine de compétences opérationnelles : BF-A Gestion des demandes

Situation de travail (BF-A)

Les entrepreneurs de pompes funèbres déterminent, à partir du bon de commande qui doit être établi lors de l'acceptation de la demande et à l'issue d'un entretien préalable, le budget pour les prestations souhaitées et effectuent un premier entretien-conseil.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-A)

A1 - Traiter les demandes de devis

Contenus (BF-A)

- Évaluation des coûts
- Calcul des coûts

Critères de performance (BF-A)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...
- de calculer un ordre de coût correct (NP 2)

Contrôle des compétences (BF-A)

Les candidats à l'examen professionnel d'entrepreneur de pompes funèbres établissent, dans le cadre de l'épreuve écrite, un calcul des coûts pour une demande spécifique.

Domaine de compétences opérationnelles : BF-B Organisation

Situation de travail (BF-B)

Les entrepreneurs de pompes funèbres acceptent des mandats portant sur l'organisation de mesures applicables en cas de décès. Ils effectuent toutes sortes de formalités et organisent des prestations supplémentaires pour les proches et d'autres personnes et institutions concernées telles que l'église, un orateur funéraire, le cimetière, le crématorium, l'avis de décès, etc.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-B)

B1 - Informer les autorités compétentes

B2 - Répartir les tâches au sein de l'entreprise

B3 - Mettre en place des services complémentaires

Contenus (BF-B)

- Formulaires pour l'office d'état civil, les autorités communales, la paroisse, le crématorium, le cimetière, etc.
- Église, chambre funéraire, crématorium, etc.

Critères de performance (BF-B)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...

- de contacter tous les services concernés (NP 2)
- de réaliser des mandats organisationnels ou de les déléguer (NP 2)
- de vérifier et superviser le mandat (NP 1)
- de respecter les délais de manière autonome (NP 2)
- de demander des précisions au téléphone et de les prendre en compte (NP 3)
- de respecter les bases et exigences légales et réglementaires (NP 2)

Contrôle des compétences (BF-B)

Les candidats à l'examen professionnel d'entrepreneur de pompes funèbres répondent, dans le cadre de l'épreuve écrite, à des questions relatives à l'organisation et traitent des exemples de cas lors de l'examen oral.

Domaine de compétences opérationnelles : BF-C Conseil et accompagnement

Situation de travail (BF-C)

Les entrepreneurs de pompes funèbres conseillent les proches d'un défunt ou toute autre personne mandatée, en particulier les institutions publiques impliquées, sur le déroulement complet de l'inhumation et les accompagnent.

Les entrepreneurs de pompes funèbres impliquent les mandants dans le cadre de leur tâche et les aident, s'ils le souhaitent, pour les aspects pratiques.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-C)

C1 – Mener un entretien sur la prévoyance funéraire

C2 – Préparer et conclure des contrats de prévoyance funéraire, accepter les arrangements funéraire

C5 – Accompagner les mandants et coordonner les étapes

Contenus (BF-C)

- Gestion des entretiens sur la prévoyance funéraire
- Préparation et conclusion des contrats de prévoyance funéraire
- Conseils aux mandants sur différents aspects tels que le service funèbre, l'inhumation, la mise en bière, les produits funéraires, les différentes étapes, etc.
- Accompagnement des mandants
- Prise en compte des particularités religieuses et des religions lors des inhumations

Critères de performance (BF-C)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...

- de conseiller complètement les personnes concernées en matière de prévoyance funéraire et en fonction d'un cas particulier (NP 2)
- de conclure des contrats de prévoyance funéraire (NP 3)
- de mettre en place les accords signifiés dans le contrat de prévoyance funéraire (NP 2)
- d'informer de manière professionnelle au sujet des différentes étapes de l'inhumation (NP 3)
- d'organiser les différentes étapes d'une inhumation (NP 3)
- d'accompagner de manière compétente et empathique les proches (NP 3)
- de créer soi-même des documents informatifs (NP 2)

Contrôle des compétences (BF-C)

Les candidats à l'examen professionnel d'entrepreneur de pompes funèbres conseillent, dans le cadre des examens oraux, les mandants avec leurs propres documents informatifs.

Domaine de compétences opérationnelles : BF-D Publication et documents imprimés

Situation de travail (BF-D)

Les entrepreneurs de pompes funèbres conseillent les proches d'un défunt ou toute autre personne mandatée, en particulier les institutions publiques impliquées, lors de l'élaboration des avis de décès, des faire-part et des remerciements. Il est important qu'ils puissent conseiller les proches sur le choix du papier, le format, la mise en page et la formulation du texte.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-D)

D1 - Définir avec les mandants les textes qui figureront sur les documents imprimés et les publications

D2 - Choisir et valider avec les mandants le papier, le format et la mise en page des documents imprimés et publications

D3 - Passer commande, faire imprimer et préparer les documents

Contenus (BF-C)

- Rédaction, modification ou correction du texte
- Préparation et formatage du texte
- Exécution ou externalisation des procédés d'impression
- Transmission des avis

Critères de performance (BF-D)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...

- d'élaborer de manière autonome un avis de décès ou un faire-part de remerciement en fonction d'exigences spécifiques (NP 3)
- de déléguer la tâche et d'en contrôler l'exhaustivité et l'exactitude (NP 3)
- de respecter de délais et de donner des prix (NP 2)

Contrôle des compétences (BF-D)

Les candidats à l'examen professionnel d'entrepreneur de pompes funèbres réalisent, dans le cadre de l'examen écrit, des publications et documents imprimés. Ils conseillent les mandants dans le cadre de l'examen oral.

Domaine de compétences opérationnelles : BF-F Transfert et transport

Situation de travail (BF-F)

Les entrepreneurs de pompes funèbres transportent les défunts et les urnes en Suisse ou à l'étranger. Ils règlent les formalités nécessaires dans le cadre des transferts internationaux et effectuent les travaux préparatoires pertinents en tenant compte des dispositions légales en vigueur.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-F)

F4 - Effectuer les formalités concernant les transferts à l'étranger
F5 - Organiser les transferts à l'étranger et prendre les mesures adéquates

Contenus (BF-F)

- Organisation des documents pour le transport à l'étranger
- Mesures relatives aux transports en voiture ou en avion

Critères de performance (BF-D)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...

- de remplir correctement les formulaires nécessaires aux transferts à l'étranger (NP 2)
- d'organiser et de planifier les transferts à l'étranger en prenant en compte les exigences propres aux pays et les conditions géographiques (NP 2)
- de prendre des mesures propres au transport pour le transfert à l'étranger (NP 2)

Contrôle des compétences (BF-F)

Les candidats à l'examen professionnel d'entrepreneur de pompes funèbres organisent, dans le cadre de l'examen écrit, des transferts et transports. Ils conseillent les mandants dans le cadre de l'examen oral.

Domaine de compétences opérationnelles : BF-G Adieu et inhumation

Situation de travail (BF-F)

Les entrepreneurs de pompes funèbres préparent les services funèbres et les inhumations.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-G)

G1 - Organiser l'inhumation et le service funèbre

Contenus (BF-G)

- Organisation du service funèbre et de l'inhumation

Critères de performance (BF-D)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...

- d'organiser entièrement le service funèbre et l'inhumation (NP 2)
- d'aider les proches (NP 2)

Contrôle des compétences (BF-G)

Les candidats à l'examen professionnel d'entrepreneur de pompes funèbres organisent, dans le cadre de l'examen écrit, les services funèbres et les inhumations. Ils conseillent les mandants dans le cadre de l'examen oral.

Domaine de compétences opérationnelles : BF-H Gestion d'entreprise

Situation de travail (BF-H)

Les entrepreneurs de pompes funèbres gèrent une entreprise de pompes funèbres en tant que directeur.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-G)

H1 - Assurer l'organisation de l'entreprise
H2 - Gérer les ressources humaines et le personnel
H3 - Former et faire évoluer son personnel
H4 - Contrôler la comptabilité
H5 - Planifier et réaliser des investissements
H6 - Identifier et intégrer des innovations et des champs d'activité
H7 - Planifier et mettre en place des mesures et moyens publicitaires
H8 - Entretenir les relations avec ses partenaires et fournisseurs

Contenus (BF-H)

- Finances
- Organisation de l'entreprise
- Gestion et encadrement du personnel
- Formation et formation continue des employés
- Planification et mise en place des investissements
- Identification et intégration de l'innovation et de nouveaux domaines d'activité
- Planification et mise en place de mesures publicitaires
- Entretien des relations avec ses partenaires et fournisseurs
- Création de documents informatifs et publicitaires

Critères de performance (BF-H)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...

- de contrôler la situation financière de son entreprise (NP 2)
- d'assurer le bon fonctionnement de son entreprise (NP 3)
- de recruter un personnel compétente et de l'accompagner (NP 3)
- de mener des programmes de formation et de formation continue en interne (NP 3)
- de proposer des formations et formations continues externes à son personnel (NP 2)
- d'établir et d'envoyer des factures (NP 2)
- d'enregistrer des paiements (NP 2)
- d'identifier au bon moment les investissements nécessaires (NP 3)
- d'identifier l'importance adéquate de l'innovation (NP 3)
- de planifier des mesures publicitaires et de les réaliser (NP 3)
- de créer des documents publicitaires, informatifs et d'entreprise (NP 2)
- d'entretenir de bonnes relations commerciales (NP 2)
- de respecter les bases et exigences légales et réglementaires (NP 2)

Contrôle des compétences (BF-G)

Les candidats à l’examen professionnel d’entrepreneur de pompes funèbres travaillent, dans le cadre de l’examen écrit, sur des exemples de cas et des tâches de gestion d’entreprise.

Domaine de compétences opérationnelles : BF-I Stock et infrastructure

Situation de travail (BF-H)

Les entrepreneurs de pompes funèbres vérifient et mettent à jour le stock et l'infrastructure et les adaptent aux besoins.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-I)

I1 - Définir et entretenir le matériel de l'entreprise
I2 - Contrôler et assurer le niveau des stocks
I3 - Actualiser les documents informatifs et les listes d'adresses
I4 - Gérer les outils informatiques

Contenus (BF-)

- Gestion du matériel
- Entretien des véhicules et des outils
- Gestion des ordinateurs, imprimantes, téléphones, etc.

Critères de performance (BF-I)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...

- de contrôler l'état du stock et de commander en temps voulu le matériel nécessaire en quantité adaptée (NP 2)
- de s'occuper du parc de véhicules et d'assurer son entretien (NP 1)
- d'actualiser son infrastructure informatique (NP 3)

Contrôle des compétences (BF-I)

Les candidats à l'examen professionnel d'entrepreneur de pompes funèbres travaillent, dans le cadre de l'examen écrit, sur des exemples de cas et des tâches liées au stock et à l'infrastructure.

Domaine de compétences opérationnelles : BF-J Administration

Situation de travail (BF-J)

Les entrepreneurs de pompes funèbres établissent des décomptes de salaires, déclarent les informations pertinentes à leurs assurances, comptabilisent les bons de commande, contrôlent leurs débiteurs, envoient des rappels et paient les factures des fournisseurs.

Compétences opérationnelles de l'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral (BF-J)

J1 - Assurer et mener l'administration du personnel
J2 - Tenir la comptabilité
J3 - Émettre et payer des factures, effectuer des relances
J4 - Traiter les questions fiscales

Contenus (BF-J)

- Accueil et départ des employés
- Inscription et résiliation pour les assurances
- Calcul des salaires
- Contrôle des vacances
- Préparation des documents pour la comptabilité
- Facturation
- Paiement des factures fournisseurs
- Contrôle des débiteurs
- Processus de relance
- Préparation des documents pour les autorités fiscales

Critères de performance (BF-J)

L'entrepreneur de pompes funèbres avec brevet fédéral est capable...
- de réaliser à l'aide d'un bon de commande une facture correcte et complète (NP 2).
- de prendre les mesures nécessaires lors des changements de personnel (NP 1)
- de calculer les salaires (NP 2)
- de surveiller les vacances (NP 2)
- d'effectuer des travaux de comptabilité et de tenue de livres (NP 2)

Contrôle des compétences (BF-J)

Les candidats à l'examen professionnel d'entrepreneur de pompes funèbres travaillent, dans le cadre de l'examen écrit, sur des exemples de cas et des tâches administratives.