

Guide d'utilisation du Portail des Opérations Funéraires (POF)

Accès des **Opérateurs Funéraires** au volet administratif
dématérialisé du certificat de décès

Version POF : V 6.0.3

Destinataires du guide : Gérants et personnel des établissements funéraires souhaitant télécharger le volet administratif d'un certificat de décès

Lien : <https://pof.interieur.gouv.fr>

Sommaire

I. Préambule.....	3
II Accès pour les Opérateurs Funéraires.....	3
II. 1. Prérequis.....	4
II. 2. S'identifier avec FranceConnect	5
II. 2. 1. Qu'est-ce que FranceConnect	5
II. 2. 2. Créer une identité FranceConnect.....	5
II. 2. 3. Se connecter avec une identité FranceConnect	7
II. 3. Associer mon compte à un opérateur funéraire.....	10
III. Rechercher un volet administratif	11
III. 1. Recherche	12
III. 2. Télécharger le volet administratif	13
III. 3. Le certificat est modifié par le médecin	13
III. 4. Signature du volet administratif.....	13
IV. Changer d'agence funéraire	15
V. Déconnexion du POF	16
VI. Support utilisateur	16

I. Préambule

Le **Portail des Opérations Funéraires** (ou **POF**) est un outil mis à la disposition des opérateurs funéraires habilités.

Le présent guide décrit l'utilisation de ce portail, mettant à disposition le volet administratif de l'ensemble des certificats de décès rédigés par le médecin ou les infirmiers depuis l'application **CertDc** (application sur navigateur Internet ou application mobile).

NB : Le volet administratif d'un certificat de décès sous forme dématérialisée contient les mêmes informations et a la même valeur qu'un formulaire papier. Il permet à l'entreprise de vérifier si les opérations mortuaires sont réalisables ou non. Il est téléchargeable de la même manière par le crématorium, la chambre funéraire, un thanatopracteur, ou une autre entreprise de pompes funèbres détenant une habilitation.

Le volet administratif d'un certificat de décès est transmis de façon dématérialisée en mairie pour les communes actuellement raccordées à CertDc. Il n'est pas obligatoire de l'imprimer pour les services d'état civil qui le reçoivent également par voie dématérialisée. La version papier est transmise aux communes qui ne sont toujours pas raccordées.

II. Accès pour les Opérateurs Funéraires

II. 1. Prérequis

L'accès au POF et aux **volets administratifs** des certificats de décès au **format PDF et/ou XML** est possible depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

Prérequis techniques à l'utilisation du POF depuis un ordinateur :

- Un ordinateur disposant d'une connexion Internet.
- Un **navigateur Internet** à jour parmi les navigateurs recommandés : Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Safari.
- Pour lire les fichiers au format PDF, vous devez installer un **lecteur** comme Adobe Acrobat Reader.

Prérequis techniques à l'utilisation du POF depuis un smartphone ou une tablette

- Un **smartphone** ou une **tablette** disposant d'une connexion Internet (mobile ou Wifi)
Un écran d'une taille de 5" minimum est conseillé pour la consultation du site et du volet administratif au format PDF.
- Un **navigateur Internet**, installé sur l'appareil.
- Pour lire les fichiers au format PDF, il faut un lecteur, tel qu'Adobe Acrobat Reader.

Accéder au Portail des Opérations Funéraires

Entrez dans la barre d'adresse de votre navigateur internet l'adresse suivante :

<https://pof.interieur.gouv.fr>

La page d'accueil et de connexion s'affiche :



📄 Télécharger la documentation du portail

Sur cette page d'accueil vous retrouverez le bouton de connexion via FranceConnect, un lien vers le guide utilisateur ainsi que d'éventuelles actualités du POF (évolutions techniques, alerte, informations générales, ...).

II. 2. S'identifier avec FranceConnect

II. 2. 1. Qu'est-ce que FranceConnect ?

La connexion au POF requiert la vérification de l'identité de l'utilisateur via **FranceConnect**. Cet outil permet de garantir l'identification nominative de chaque personne utilisant le service. Cette identification permet d'accéder à l'ensemble des télé-services de l'administration.

Pour plus d'informations : <https://franceconnect.gouv.fr/>

II. 2. 2. Se connecter avec FranceConnect

Si vous disposez déjà d'un compte sur impots.gouv.fr ou d'un compte sur [Améli.fr](https://ameli.fr) ou [Msa.fr](https://msa.fr), vous n'avez rien à faire. Un de ces comptes pourra être utilisé au travers du bouton FranceConnect.

Les fournisseurs d'identité sont, en mai 2024 :

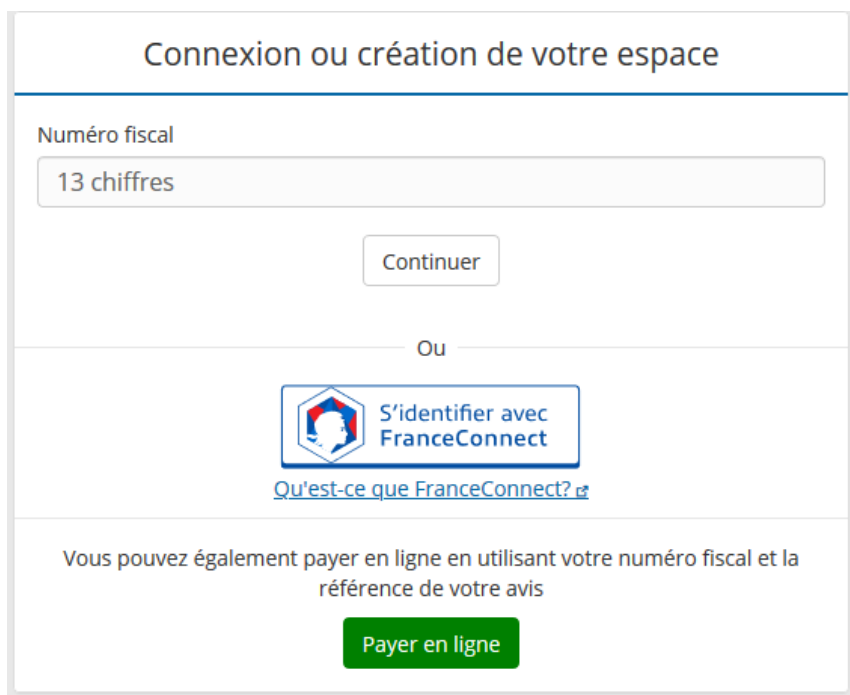
- [Impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)
- [Ameli.fr](https://ameli.fr)
- L'identité numérique La Poste
- YRIS
- [Msa.fr](https://msa.fr)
- France identité

 *Vos données personnelles lors de votre connexion au POF via FranceConnect ne sont utilisées qu'à des fins d'identification. Aucune de ces données n'est gardée en mémoire et n'est utilisée à des fins commerciales.*

Si vous ne disposez pas déjà d'un compte :

Comment créer un compte [impots.gouv.fr](https://www.impots.gouv.fr) :

Allez sur <https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier>, cliquez sur « [Votre espace particulier](#) », vous accédez directement à la page de création de votre espace :



Saisissez le numéro fiscal, le numéro de déclarant en ligne et le revenu fiscal de référence.

Cliquez sur Valider et suivez la procédure (création mot de passe...).

Aux connexions suivantes, seuls le numéro fiscal de référence et votre mot de passe vous seront demandés.

Comment créer un compte Ameli.fr :

Allez sur <http://www.ameli.fr/#>, et cliquez sur « Compte Ameli » et suivez la procédure.

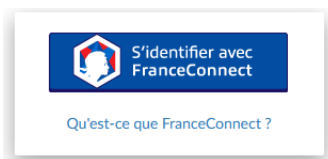
Comment créer un compte La Poste :

Allez sur <https://lidentitenumérique.laposte.fr/> cliquez sur « Créer votre identité numérique », et entrez une adresse email et renseignez vos nom, prénom et mot de passe.

II. 2. 3. Se connecter avec une identité FranceConnect

> Saisissez dans la barre d'adresse de votre navigateur internet l'adresse suivante :
<https://pof.interieur.gouv.fr>

> Cliquez sur le bouton :



> Cliquez sur la case de votre fournisseur d'identité :

Connexion en cours sur Portail des Opérations Funéraires

Choisissez un compte pour vous connecter :



> Suivez ensuite les étapes de connexion propres au fournisseur d'identité sélectionné.

> En cas de problème lors de votre connexion, contactez le support utilisateur FranceConnect **en envoyant un mail** à :

<https://app.franceconnect.gouv.fr/support/formulaire?faq=contact>

II. 3. Associer mon compte à un opérateur funéraire

Le compte doit être lié à l'entreprise de pompes funèbres habilitée dans laquelle la personne souhaitant se connecter exerce ses fonctions. En cas d'activité dans plusieurs établissements, il convient de l'identifier dans l'établissement principal.

Cette identification est demandée dans les cas suivants :

- lors de la première connexion au POF ;
- si l'habilitation de l'agence n'est plus valable ;
- tous les 3 mois après la première connexion (ce contrôle est mis en place afin de vérifier que l'employé est toujours en activité dans le même établissement).

The diagram shows a form titled "Identification de l'opérateur funéraire". It has two input fields: "N° SIRET" and "N° Habilitation". A callout box points to the "N° SIRET" field with the text: "Saisissez le n° de SIRET (14 caractères) de votre agence." Another callout box points to the "N° Habilitation" field with the text: "Entrez le numéro d'habilitation **séparé par des tirets (AA-DD-NNNN)**. Ce numéro est fourni par la préfecture en charge de votre habilitation." Below the fields is a button labeled "Associer à mon compte". A final callout box points to this button with the text: "Enfin, cliquez sur « Associer à mon compte »".

Suite au clic sur le bouton « Associer à mon compte », la page suivante apparaît :

The screenshot shows a page titled "Compte en cours de confirmation". It features a light blue information box with an 'i' icon and two bullet points: "Vous naviguez sur la nouvelle version du portail" and "Ce bloc peut être réparti sur plusieurs lignes". Below this is an orange warning box with an 'i' icon and the text: "Votre compte n'a pas encore été confirmé par votre entreprise. S'il ne l'est toujours pas avant le 6 janvier 2024 à 15h44, ce compte sera bloqué."

Puis, un mail de confirmation de compte est envoyé sur l'adresse mail de l'établissement du gérant. Dans ce mail, le gérant de l'établissement a la possibilité de valider le compte via un lien, ce qui permettra l'accès au POF à l'utilisateur.

Cette confirmation se matérialise, pour le gérant de l'entreprise de pompes funèbres, par la réception d'un mail se présentant ainsi :

Nom de l'opérateur qui se connecte vient d'activer un compte associé à votre entreprise.

Si cette personne fait bien partie de votre entreprise, [suivez ce lien](#).

Le responsable clique
ici pour confirmer

Dans le cas contraire, [cliquez ici pour verrouiller l'utilisateur](#)

Attention : si vous
cliquez ici, le compte
sera automatiquement
bloqué

Portail des opérations funéraires

Puis ce message apparaît sur le POF :



Confirmation

📢 Merci, le compte a bien été modifié.

Ce lien est valable 96 heures. Une fois ce délai dépassé, le lien est désactivé et l'employé doit recommencer la procédure d'association de compte à son identité.

Le gérant de l'établissement peut également verrouiller l'utilisateur s'il ne fait pas partie de ses employés.

Si le contrôle de l'habilitation est valide, vous accédez à la page de recherche du volet administratif, qui se présente comme ceci :

Recherche du volet administratif d'un certificat de décès

Vous pouvez rechercher un volet administratif de deux manières différentes :

- A partir du Numéro National du Certificat de décès (NNC) qui vous a été communiqué par un médecin ou un proche de la personne décédée.
- A partir d'informations relatives au décès : vous devez alors entrer tous les critères obligatoires (marqués d'une étoile) ainsi qu'une des informations de l'identité du défunt.

Les champs marqués d'un astérisque () sont obligatoires.*

1. Recherche avec le Numéro National de Certificat de décès (NNC)

Numéro du certificat de décès *

Ex : 01234567

Réinitialiser

Rechercher

2. Recherche à partir d'informations relatives au décès

Lieu et date du décès

Commune du décès *

Ex : Aast

Code postal *

Ex : 64460

Date du décès *

jj / mm / aaaa

Heure du décès *

Sélectionner

Précision *

+ ou - 2h

Identité du défunt (1 critère minimum)

Nom du défunt

Nom

Prénom du défunt

Prénom

Année de naissance

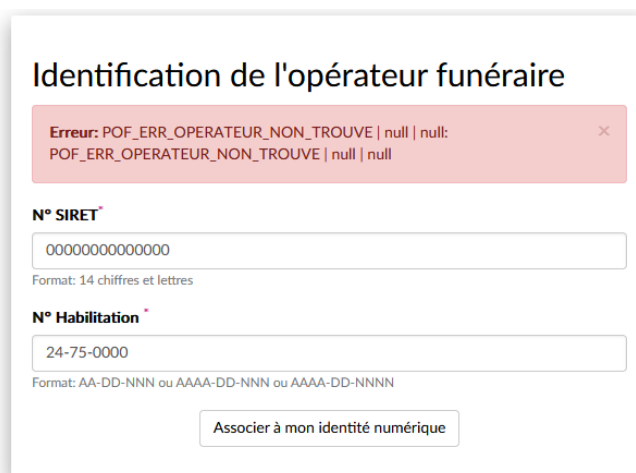
Sélectionner

Réinitialiser

Rechercher

Je n'arrive pas à me connecter :

Le message suivant s'affiche :



The screenshot shows a web form titled "Identification de l'opérateur funéraire". At the top, there is a red error message box with the text: "Erreur: POF_ERR_OPERATEUR_NON_TROUVE | null | null: POF_ERR_OPERATEUR_NON_TROUVE | null | null". Below this, there are two input fields. The first is labeled "N° SIRET" and contains the text "00000000000000". Below it, the format is specified as "Format: 14 chiffres et lettres". The second input field is labeled "N° Habilitation" and contains the text "24-75-0000". Below it, the format is specified as "Format: AA-DD-NNN ou AAAA-DD-NNN ou AAAA-DD-NNNN". At the bottom of the form, there is a button labeled "Associer à mon identité numérique".

Cela signifie que le(s) identifiant(s) utilisé(s) pour vous connecter au POF sont erronés. Afin de vous connecter sans difficulté, veuillez à

- bien renseigner le numéro de SIRET et le numéro d'habilitation associé ;
- bien utiliser le numéro d'habilitation et non le numéro de l'arrêté préfectoral. En effet, seul le numéro d'habilitation permettra l'accès au POF.

Le numéro d'habilitation est celui qui vous a été communiqué à la notification de votre arrêté portant habilitation par la préfecture.

Si toutefois, vous rencontrez une difficulté ou un doute à ce sujet, n'hésitez pas à contacter la DGCL via l'adresse mail dgcl-rof-pof@dgcl.gouv.fr ou le référent de la préfecture qui a instruit votre demande d'habilitation.

Le message suivant peut s'afficher après une tentative de connexion via FranceConnect :

Erreur: POF_ERR_VERROUILLAGE: Ce compte est verrouillé pour cet opérateur funéraire.

Cela signifie que votre inscription a été bloquée par le gérant de l'entreprise.

S'il s'agit d'une erreur, un mail a été renvoyé automatiquement sur l'adresse mail de l'établissement. Ce mail contient un lien de confirmation de compte valable 96 heures. Une fois que le gérant de l'établissement a cliqué sur ce lien, l'employé pourra accéder au POF.

Ci-dessous un mail type émis au gérant de l'établissement après le verrouillage d'un compte :

Bonjour,

Vous venez de procéder au verrouillage d'un compte utilisateur qui a essayé de se connecter au portail des opérations funéraires (POF) avec votre numéro d'habilitation.

Si cela est une erreur et que cette personne fait bien partie de votre entreprise [cliquez sur ce lien](#) dans les 96 heures afin d'annuler le verrouillage du compte.

Dans le cas contraire, si vous n'effectuez aucune action, ce compte sera définitivement verrouillé.

En cas de difficulté, vous pouvez écrire à l'adresse dgcl-rof-pof@dgcl.gouv.fr

Portail des opérations funéraires

Une fois le délais de 96 heures dépassé, veuillez contactez le support utilisateur à l'adresse suivante: dgcl-rof-pof@dgcl.gouv.fr pour débloquent le compte, en indiquant le numéro de SIRET et le numéro d'habilitation.

Un autre message peut également apparaître :



Portail
Opérations
Funéraires

Déconnexion

Confirmation

❗ Un problème a été rencontré lors de la modification du compte.

Ce message d'erreur peut apparaître pour différentes raisons :

- le navigateur utilisé n'accepte pas l'adresse de confirmation de compte. Il convient, dans ce cas, de copier le lien de validation et de le coller dans un autre navigateur ;
- la durée de validité du lien de confirmation de compte a été dépassée. L'utilisateur doit recommencer la procédure d'association de son identité à son établissement ;
- le compte a déjà été associé. L'utilisateur peut se connecter au POF.

III. Rechercher un volet administratif

Une fois connecté, vous pourrez rechercher le volet administratif du certificat de décès de la personne défunte.

Rappel : seuls les volets administratifs des certificats de décès dématérialisés sont accessibles sur le POF.

III. 1. Recherche

Option 1 : Rechercher avec le numéro national de certificat (NNC)

Le numéro « NNC » peut vous être fourni par :

- la mairie du lieu de décès si cette dernière a reçu le volet administratif ;
- le médecin* ou l'infirmier ayant rédigé le certificat ;
- en établissement de santé*, par le personnel du bureau des admissions ou de la chambre mortuaire ;
- par un proche du défunt, si le médecin ou l'infirmier lui a communiqué le NNC par SMS (service gratuit proposé sur l'application mobile CertDc).

* Sur l'application mobile CertDc, le médecin peut vous transmettre le NNC par SMS sur un numéro à leur communiquer. Il doit entrer ce numéro en fin de la rédaction du certificat.

Les médecins et établissements peuvent retrouver le numéro NNC dans la section « Gérer les certificats en cours » de leur application CertDc sur navigateur Internet.

> Entrez ensuite ce numéro dans la première section « Recherche avec le Numéro National de Certificat de décès » :

1. Recherche avec le Numéro National de Certificat de décès (NNC)

Numéro du certificat de décès*

Ex : 01234567

Réinitialiser

Rechercher

> Les résultats de la recherche apparaissent ensuite dans la deuxième moitié de la page.

Option 2 : Rechercher avec des critères multiples

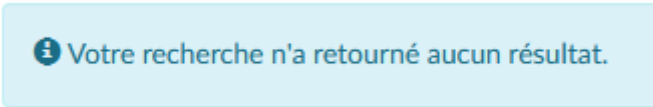
Si vous ne disposez pas du numéro « NNC », vous pouvez utiliser les critères liés au décès afin de trouver le volet administratif correspondant. Suivez ces étapes dans la section 2 « Recherche à partir d'informations relatives au décès » :

Les résultats de la recherche apparaissent ensuite dans la deuxième moitié de la page.

III. 2. Télécharger le volet administratif

Vous avez entré le NNC ou les critères, puis cliquez sur le bouton « Rechercher ».

> **Si ce message s'affiche :**



 Votre recherche n'a retourné aucun résultat.

Cela signifie que le volet administratif n'a pas été trouvé. Vous pouvez réitérer votre recherche en modifiant les critères (comme l'heure de décès). Si toutefois vous ne trouvez toujours pas le volet administratif recherché, vous pouvez contacter le support utilisateur (coordonnées en dernière page du guide).

> **Si le volet administratif recherché est identifié**, il apparaît dans la section « Résultats de la recherche » et vous pouvez alors le télécharger :

Cliquez sur l'icône **PDF et/ou XML** pour télécharger et consulter le volet administratif.

Ce format de fichier est idéal pour la consultation depuis n'importe quel support (PC, tablette, smartphone) et impression si besoin.

Dès que vous téléchargez un volet administratif, il est copié dans votre historique en bas de page : à partir de votre historique, vous pourrez au besoin le télécharger à nouveau sans le rechercher. Les volets administratifs y sont stockés selon le délai de conservation de deux mois.

III. 3. Le certificat est modifié

Vous avez téléchargé le volet administratif d'un certificat de décès, et le médecin ou l'infirmier l'ayant établi l'a ensuite modifié depuis son application CertDc.

Dans ce cas **seul le gérant de l'établissement habilité reçoit une notification sur l'adresse mail de l'établissement** de la mise à jour de ce certificat, vous permettant ainsi de savoir qu'une nouvelle version du volet administratif est disponible en téléchargement sur le POF :

Bonjour,

L'un de vos collaborateurs a récemment téléchargé le volet administratif du certificat de décès ER20180030013 sur le Portail des Opérations Funéraires.
Veuillez noter que ce certificat vient d'être modifié par le médecin.
Nous vous invitons à vous rendre sur le POF afin de télécharger le nouveau volet administratif de ce certificat de décès.

Portail des opérations funéraires

Vous avez immédiatement accès à la nouvelle version du volet administratif. Connectez-vous au POF et téléchargez le nouveau document à partir de votre historique des téléchargements. Un message en haut de page vous indique qu'un certificat a été modifié, et ce dernier apparaît surligné en rouge dans votre historique afin que vous puissiez l'identifier plus facilement :

Historique des téléchargements		
Volets Administratifs	Date de dernière recherche	Téléchargement
M. DUPOND Jean - décès du 03/01/2018 à 14:03 (21033 DIJON) - certificat n°ER20180030013	Recherché le 04/01/2018 à 12:39	 

III. 4. Signature du volet administratif

Le volet administratif du certificat de décès, téléchargé au format « PDF », est déjà signé par le médecin ou l'infirmier dès sa validation sur l'application CertDc.

Sur le volet administratif, vous visualisez :

- les références du médecin ou de l'infirmier (son nom, prénom et son numéro RPPS) et son lieu d'exercice (nom de l'établissement et numéro FINESS) ;
- un Cachet Electronique Visible (CEV) sous la forme d'un « QR code » qui garantit l'origine et l'intégrité de l'ensemble des données du volet administratif.

Ainsi, il n'est pas nécessaire d'imprimer le document et la signature manuscrite du médecin ou de l'infirmier n'est pas requise.

IV. En cas de changement

Si vous avez changé de numéro de SIRET ou si vous avez changé d'employeur, vous devez associer votre compte à l'habilitation de votre nouvel établissement.

> Connectez-vous à votre compte puis cliquez sur ce bouton en haut à droit :

Changer d'opérateur funéraire

> Réitérez ensuite les étapes décrites dans [II. 3. Associer mon compte à un opérateur funéraire.](#)

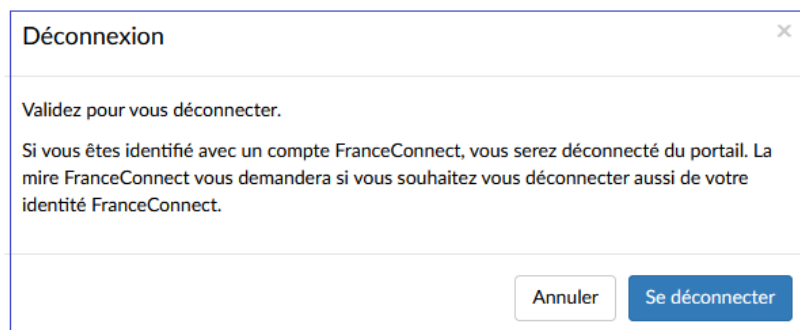
V. Déconnexion du POF

Afin de déconnecter la session en cours :

> Cliquez sur le bouton en haut de la page :

Déconnexion

> Une fenêtre s'affiche :



> Confirmez votre action avec le bouton « Se déconnecter ».

> Si vous avez passé l'étape d'identification sur FranceConnect, suivez les étapes de déconnexion affichées. Afin d'assurer la déconnexion complète du service, fermez ensuite votre navigateur Internet.

Quel que soit votre mode d'utilisation, il est recommandé de fermer le navigateur internet entre chaque utilisation du portail.

VI. Support utilisateur

Il existe une **foire aux questions** (FAQ) du POF qui regroupe les questions fréquemment posées. Elle est accessible depuis le lien situé en bas de la page du site : <https://pof.interieur.gouv.fr/ext/POFFront#>

Si toutefois vous ne trouviez pas de réponse à votre interrogation, vous pouvez contacter le **support utilisateur du portail** :

- en envoyant à un mail à dgcl-rof-pof@dgcl.gouv.fr

(une réponse vous sera apportée du lundi au vendredi de 9h à 17h)

En cas de problème lors de la connexion avec une identité FranceConnect, contactez le **support utilisateur FranceConnect** :

- en envoyant un mail à : <https://app.franceconnect.gouv.fr/support/formulaire?faq=contact>