



## DESCRIPTION D'EMPLOI REGISTRAIRE

### **SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : DIRECTEUR CIMETIÈRE**

#### **FONCTION**

Le rôle principal et habituel de la personne consiste être une personne-ressource en s'assurant du bon fonctionnement des cimetières. Elle tient les registres à jour pour tous les cimetières, mausolées et columbariums. Fait la logistique de toutes les activités de cimetière provenant de l'interne ou l'externe.

---

#### **RESPONSABILITÉS/TÂCHES**

##### ***Service à la clientèle***

- Agit comme personne-ressource pour l'ensemble des activités;
- Offre un support aux familles et aux conseillers pour la mise à jour des contrats de sépulture ainsi que toutes particularités;
- Maîtrise et fait connaître l'importance des règlements du cimetière;
- Reçoit et gère efficacement les plaintes et commentaires concernant les concessions (niche, terrain, enfeu) par l'utilisation des logiciels et outils informatiques fournis par l'entreprise;

##### ***Soutien administratif***

- Tient à jour les registres;
- Gère administrativement les demandes d'inhumation en lien avec dossier de concession;
- Gère administrativement tous les nouveaux contrats de concessions;
- Avise la comptabilité lorsque le contrat est prêt à être facturé;
- S'assure de respecter l'échéancier des périodes de fin de mois;
- Procède au classement et à la numérisation des documents au besoin;
- Voit au bon ordre et à la mise à jour des archives du cimetière;
- Surveille les échéances des concessions et s'assure de leur renouvellement;
- S'assure de percevoir les frais du permis d'installation de monument famille, si requis;
- Vérifie l'aspect légal des documents et vérifie l'exactitude des informations;
- Accueille les fournisseurs en lien avec les cimetières, mausolées et columbariums;

##### ***Soutien aux opérations***

- Approuve tous les contrats des concessions du réseau;
- Approuve toutes les requêtes de sépulture corps et cendres;
- Coordonne et tient à jour le calendrier des inhumations du réseau;
- Assure la logistique des inhumations (mises en enfeu, mise en terre, etc.);
- Accueil et accompagne toutes les familles GYL pour inhumation au CPDF;
- Accueil et accompagne toutes les familles en provenance de l'extérieur pour inhumation;
- Travaille en étroite collaboration avec les conseillers aux familles;
- Avise son supérieur immédiat en cas de problème;
- Gère l'entreposage des cendres à la demande des complexes;



### **Support préposé immobilier cimetièr**

- Coordonne les tâches quotidiennes et hebdomadaires avec le préposé immobilier cimetièr;
- Gère les urgences et communique les priorités au préposé immobilier cimetièr;
- Planifie l'installation des monuments, plaques et autres et fait le pont avec le préposé immobilier cimetièr;
- Vérifie la conformité des installations de plaques et monuments ainsi que les ornements et la plantation des fleurs et vivaces;
- Vérifie la présentation et l'état général des cimetièr, mausolées et columbariums.
- Travaille en étroite collaboration avec le préposé immobilier cimetièr;

### **Gestion des plaques, monuments et gravures**

- Reçoit et approuve tous les bons de commande (plaques, monuments et gravures);
- S'assure de la conformité de la commande selon les standards du cimetièr;
- Perçoit le paiement du permis d'installation, si monument externe;
- Place les commandes auprès du fournisseur et tient à jour le rapport des commandes;
- Reçoit le croquis et fait le pont avec la famille pour approbation;
- Coordonne l'installation et fait le suivi avec le préposé immobilier cimetièr;
- S'assure de l'exactitude des produits reçus;
- Vérifie l'exactitude des inscriptions gravées;
- Archive une photo du produit dans le contrat du client au Virtual Files;
- Avise la famille que le produit a été livré et est en place;

### **Gestion des marchés de gros**

- Reçoit et analyse les nouvelles demandes et fait l'ouverture de dossier;
- Coordonne les activités des marchés de gros selon les demandes reçues;
- Saisit les demandes dans le système informatique pour création du contrat;
- Respecte les délais de service établis dans l'entente;
- Offre un soutien et agit comme personne-ressource auprès du client;

### **Autres tâches connexes**

- Assure l'application des procédures visant à sauvegarder l'intégrité et la confidentialité des informations;
- Veille à l'image de l'entreprise et: propreté des cimetièr;
- Toutes autres tâches liées à son emploi demandées par son supérieur immédiat



## **COMPÉTENCES CLÉS**

### ***Autonomie / Initiative***

Habilité à fonctionner adéquatement à partir de directives générales et d'utiliser d'abord ses ressources avant de demander de l'aide. Habileté à suggérer des pistes d'amélioration à son travail.

### ***Communication***

Habilité à s'exprimer clairement et d'être compris par son interlocuteur et d'être réceptif aux messages des autres.

### ***Qualité de service et souci du client***

Habilité à déterminer, mesurer et évaluer des normes de qualité, et ce, du point de vue des clients. Habileté à être attentif aux préoccupations et aux attentes de la clientèle. Fait preuve de tact et de diplomatie dans la gestion des dossiers. Être en mesure de cerner les besoins du client afin de lui offrir les services et produits nécessaires et complémentaires.

### ***Jugement et résolution de problème***

Habilité à cerner les données d'un problème, à proposer des solutions, à en peser le pour et le contre, à fixer son choix et à passer à l'action. Habileté à percevoir correctement une situation, d'en arriver à des conclusions pertinentes ou de poser un geste ou un comportement adéquat.

### ***Adaptabilité et résistance au stress***

Habilité à ajuster ses comportements et des méthodes de travail en fonction des personnes, du contexte de travail et des changements qui surviennent. Capacité d'être polyvalent dans son travail. Habileté à travailler sous pression, à garder son sang-froid et à fournir un rendement efficace en périodes critiques.

### ***Planification / Organisation***

Habilité à coordonner son temps, ses priorités et ses activités pour maximiser sa présence au travail et afin d'atteindre les objectifs. Habileté à suivre périodiquement l'évolution des dossiers, à organiser son temps de façon à rencontrer ou respecter les délais, et à apporter les correctifs qui s'imposent. Habileté à planifier, organiser, et instaurer des activités nécessaires à l'atteinte des objectifs.

### ***Méthode / Rigueur***

Habilité à adopter un comportement et des méthodes de travail se caractérisant par une volonté de procéder de façon systématique et rigoureuse tout en maintenant des normes de qualité. S'assure de l'exactitude et de la précision des informations à l'origine des actions et des décisions. Respecte les procédures, les directives, les règles et les pratiques préétablies.

### ***Éthique et intégrité***

Habilité à démontrer un haut niveau de préoccupation en regard de la qualité de service fourni et du respect des normes professionnelles ainsi que les valeurs de l'entreprise. Traite les dossiers avec honnêteté et discrétion.



### ***Travail d'équipe et relations interpersonnelles***

Capacité d'établir et de maintenir des relations professionnelles satisfaisantes, efficaces et productives afin de supporter la réalisation d'objectifs et de maintenir l'excellence du service de l'entreprise autant auprès des clients et collègues de travail. Habilité à agir activement au sein d'une équipe et d'accepter les idées des autres ainsi que le changement.

### **EXIGENCES**

- Diplôme d'études secondaires
- Minimum de 3 années d'expérience en soutien administratif
- Minimum de 3 années d'expérience en service à la clientèle
- Maîtrise des logiciels de la suite MS Office
- Maîtrise de la langue française et fortes habiletés rédactionnelles;
- Bonne connaissance de la langue anglaise
- Permis de conduire classe 5