



## DESCRIPTION D'EMPLOI CONSEILLER AUX FAMILLES

### **SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : DIRECTEUR DE SECTEUR**

#### **FONCTION**

Le rôle principal et habituel de la personne salariée consiste à être un spécialiste dans l'organisation de rites funéraires. Par un service conseil personnalisé pour l'encadrement du dernier adieu, son rôle est d'accueillir, de rassurer, d'écouter, d'informer, d'organiser et de coordonner chaque étape du processus du deuil afin que chaque client ait un service au-delà de ses attentes.

---

#### **RESPONSABILITÉS/TÂCHES**

##### ***Rencontre avec les familles***

- Répondre aux appels des clients et prendre les informations sur le décès ainsi que remplir la fiche d'assignation;
- Fixer un rendez-vous avec le client;
- Accueillir chaleureusement les clients et les accompagner jusqu'à leur départ;
- Valider et clarifier les besoins et les attentes des clients;
- Faire des soumissions et répondre aux questions, s'il y a lieu, selon les normes de l'entreprise;
- Compléter le contrat de services funéraires pour les décès;
- Compléter le contrat de concession pour l'achat d'une niche, d'un terrain ou d'un enfeu;
- Remettre une copie du contrat au client;
- Vérifier la disponibilité du salon et de l'église et faire les réservations;
- Renseigner les gens au sujet de la Régie des rentes du Québec, de l'État civil, de la recherche testamentaire, etc. et compléter les formulaires;
- Remettre la pochette d'informations et expliquer chaque document.
- Compléter la déclaration de décès avec la famille;
- Vérifier si le défunt possède une assurance-vie;
- Compléter le formulaire de cession d'un droit d'assurances-vie, s'il y a lieu, et tout autre document administratif;
- Proposer un avis de décès et procéder à la rédaction si requis;
- Statuer avec le client sur son choix final (concession, biens et services);
- Faire la lecture finale des divers documents avec le client afin de valider tous les détails;
- Expliquer la politique de paiement de facture ;
- Percevoir le dépôt ou le paiement complet;
- Préparer un reçu en trois exemplaires;
- Recevoir les objets personnels du défunt et faire signer le document attestant la réception de ces objets par le client ;
- Faire parvenir les objets personnels aux thanatopracteurs;
- Remettre les cendres au signataire du contrat, en prenant soin de vérifier son identité, si le compte est payé et faire signer le reçu pour les restes cinéraires.

##### ***Présentation des services et des biens***

- Présenter l'entreprise et tous ses services ;
- Offrir les biens et les services en fonction des besoins recueillis;



- Proposer des alternatives afin de mieux satisfaire les besoins et les attentes du client;
- Faire visiter les salles de montre pour choisir les biens;
- Présenter les catalogues de la boutique « la mémoire du cœur » ;
- Poser des questions à la famille afin d'établir leurs attentes.

### **Gestion administrative**

- Remplir et réserver les lieux dans le cahier d'activités ;
- Contacter l'hôpital pour vérifier si le médecin a complété le bulletin de décès;
- Contacter l'église, le cimetière, le fleuriste, œuvres ou fondations etc. immédiatement après la rencontre et suite au départ du client;
- Compléter et envoyer les bons de commande des services externes (cortège, fleurs, etc.); confirmer la réception des bons.
- Faire la saisie du contrat dans le système informatique;
- Compléter et envoyer le formulaire d'ouverture de fosses et s'assurer de la réception du document;
- Compléter l'aide-mémoire dans les contrats;
- Acheminer aux bons départements les copies de contrat, bons de commandes et formulaires;
- Contacter le centre d'appel pour faire récupérer le défunt et réserver le célébrant ainsi que l'organiste, s'il y a lieu.
- Remplir le formulaire de cession d'un droit d'assurance-vie, et faire une photocopie de la police d'assurance-vie, s'il y a lieu;
- Acheminer aux journaux l'avis de décès ou la nécrologie, s'il y a lieu;
- Réviser et approuver les épreuves des avis de décès et obtenir l'approbation du client;
- Consulter les feuilles d'activités et faire le suivi des dossiers en suspens;
- Gérer la réception et l'expédition des urnes ainsi que des reliquaires selon les procédures en vigueur;
- Faire signer et assurer la gestion des amendements;
- Préparer une pochette réservée à la famille (dons, registre, etc.);
- Préparer sur demande les billets d'absence pour les visiteurs devant être remis à leur employeur;
- Faire un suivi lors de déplacements de mobilier et/ou d'équipement en dehors de la succursale et mettre à jour le *logbook*;
- Fermer les terminaux *Interac* et informer le centre d'appel ;
- Acheminer à l'administration une commande pour les fournitures nécessaires à la succursale;
- S'assurer d'avoir tous les documents requis avant de transférer le dossier au directeur de son secteur pour approbation dans les trois (3) jours ouvrables suivant les funérailles.

### **Préparation du lieu d'exposition**

- Consulter quotidiennement la feuille d'activités;
- Vérifier la copie du contrat dans le cahier d'activités :
  - ✓ Don
  - ✓ Amendement
  - ✓ Signataire du contrat
  - ✓ Clauses spéciales
- Voir à la disposition adéquate des lieux selon les volontés des familles et placer les arrangements floraux en prenant soin d'enlever le bordereau de livraison et de l'initialer;
- Voir au bon ordre et à la propreté des salons et de la succursale (intérieur et extérieur) et faire le suivi auprès du directeur de secteur;
- Vérifier le fonctionnement des équipements tels que micro, le goupillon, la télévision, le DVD et vérifier la croix, le crucifix, etc.;



- Vérifier l'état du défunt et communiquer avec un thanatopracteur, s'il y a lieu;
- Placer l'urne ou le cercueil en salon ou en chapelle;
- Vérifier l'exactitude des produits suivants selon les mentions au contrat : plaques, plaquettes, gravures, urnes, cercueils et les accessoires.

### ***Vérifications pendant l'exposition***

- Apporter le pichet d'eau au salon et remplir au besoin;
- Vérifier la nécessité d'un autre registre;
- Replacer le mobilier entre 17ht et 19h et ramasser les verres, les mouchoirs souillés ainsi que vider les poubelles du salon;
- S'assurer que le défunt n'a pas besoin de retouche et contacter le thanatopracteur si nécessaire;
- S'assurer que la famille soit comblée;
- Vérifier régulièrement la propreté de la salle de café et des salles de bain;
- Vérifier le niveau de café régulièrement ainsi que la disponibilité du lait et de la crème et autres accessoires pour le café.

### ***Finalisation de l'exposition***

- Lorsque requis, retirer les bijoux du défunt pour les remettre à la famille;
- Faire signer la feuille d'inventaire lors de remise d'objets au signataire du contrat avant le départ;
- Valider auprès de la famille si elle souhaite rapporter les fleurs et mettre aux ordures les fleurs restantes après l'exposition;
- Retirer les cartes d'arrangements floraux et les insérer dans la pochette-famille;
- Placer les cartes de dons dans la pochette-famille avant les funérailles;
- Remettre au directeur des funérailles un linge ainsi que la clef du cercueil et le chariot d'église, au besoin;
- Remettre au directeur des funérailles la pochette-famille de départ;
- Replacer le salon, de façon à pouvoir accueillir la prochaine famille.

### ***Gestion des inhumations***

- Accueillir, diriger et informer les visiteurs sur nos cimetières, nos mausolées et nos columbariums;
- Connaître les sections des cimetières, des mausolées, et des columbariums;
- Vérifier quotidiennement les ouvertures de niches, les mise en enfeus et les ouvertures de fosses et aviser la registraire en cas de problème;
- Connaître les règlements de nos cimetières ;
- Accompagner les familles et faire la mise en niche ou en terre des cendres ;
- Transporter les urnes simples ou doubles et effectuer les mises en niche ;

### ***Tâches connexes***

- Épousseter le mobilier, passer l'aspirateur, nettoyer les entrées selon la saison, vider les poubelles, préparer le café, vider les cendriers, passer la vadrouille, retirer les toiles d'araignées et enlever les taches sur les murs et les vitres, au besoin ;
- S'assurer de la propreté des salles de rencontres ;
- Toutes autres tâches demandées par son supérieur liées à sa fonction



## **COMPÉTENCES CLÉS**

### ***Communication / Écoute active***

Habilité à s'exprimer clairement et de manière à être compris dans des situations interpersonnelles ou de groupes et à entretenir des relations positives avec ses interlocuteurs, ainsi qu'être réceptif aux messages des autres. Fait preuve de tact et de diplomatie.

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

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

### ***Motivation / dynamisme***

Habilité à manifester de la détermination, à maintenir de l'intérêt et du dynamisme au travail et à déployer des efforts constants dans la poursuite des objectifs fixés

### ***Résistance au stress et équilibre émotif***

Habilité à travailler sous pression, à garder son sang-froid et à fournir un rendement efficace en périodes critiques. Capacité de maintenir un équilibre émotif lors de situations difficiles.

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

Habilité à coordonner son temps, ses priorités et ses activités pour maximiser sa présence au travail et afin d'atteindre les objectifs. Habilité 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. Habilité 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. Avoir le souci de bien travailler et de prendre les moyens nécessaires pour atteindre ou dépasser les objectifs établis.

### ***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. Habilité 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.

### ***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.



**YVES LÉGARÉ**

Complexes funéraires

*Avec vous*

### ***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. Habileté à agir activement au sein d'une équipe et d'accepter les idées des autres ainsi que le changement.

### **CONNAISSANCES**

- ✓ Connaissance de base en informatique (Environnement Windows);
- ✓ Le service à la clientèle;
- ✓ Milieu funéraire (un atout).

### **EXIGENCES**

- ✓ DES ou expérience pertinente ;
- ✓ Être disponible pour un horaire variable de jour ou de soir ainsi qu'une fin de semaine sur deux ;
- ✓ Posséder une voiture;
- ✓ Bilinguisme (parlé et écrit). ***Anglais requis pour répondre efficacement au besoin de notre clientèle anglophone.***