





## FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

### DIRECTEUR GÉNÉRAL : **David Emond**

- Assurer la planification et la gestion stratégique de la Coopérative.
- Assurer une communication adéquate avec le conseil d'administration (CA).
- Mobiliser l'équipe de direction et optimiser les activités afin d'atteindre les objectifs et les orientations stratégiques.
- Assurer la croissance et la pérennité de la Coopérative.
- Représenter la Coopérative et entretenir des relations avec différents intervenants du milieu associatif.

### ADJOINTE ADMINISTRATIVE : **Laurence Bouillon** (intérim de Maude T. Lachance)

- Agir à titre de personne-ressource auprès des membres du conseil d'administration.
- Assurer le service aux membres (adhésion des membres).
- Assurer le soutien aux communications (contenu du site Web, organisation et inscriptions pour nos conférences, AGA).
- Assurer un soutien administratif à l'équipe de direction générale (logistique, rédaction et correction de documents).
- Assurer l'inventaire, l'approvisionnement et la distribution des fournitures de bureau et de la papeterie.

### DIRECTRICE ADJOINTE AUX RESSOURCES HUMAINES : **Audrey Lamontagne**

- Collaborer à définir les orientations générales en matière, d'expérience employé, de culture organisationnelle, de marque employeur et de gestion des ressources humaines.
- Exercer un rôle-conseil en matière de relations de travail, de gestion de la performance, de dotation, des lois du travail et d'application des politiques de la Coopérative.
- Superviser l'agente de soutien administratif, ressources humaines et opérations.

### AGENTE DE SOUTIEN ADMINISTRATIF, RESSOURCES HUMAINES ET OPÉRATIONS : **Justine Gervais**

- Assister la directrice adjointe aux ressources humaines dans l'acquisition de talents, la gestion de la santé et la sécurité au travail, dans la formation continue et la gestion administrative des dossiers.
- Apporter un support clérical aux gestionnaires et aux opérations.
- Assurer un soutien administratif dans la gestion du service à la clientèle.

### DIRECTRICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT : **Nancy Lavigne**

- Superviser la conseillère principale, le directeur adjoint aux funérailles et les réceptionnistes.
- Consolider l'approche client, la satisfaction de la clientèle et la gestion des plaintes.
- Assurer la gestion des produits et des services offerts à la clientèle.

### DIRECTRICE ADJOINTE AUX ÉVÈNEMENTS FUNÉRAIRES : **Jackie Dumont**

- Superviser les agents d'accueil et le personnel de funérailles.
- Établir et superviser la coordination et la logistique des événements funéraires.
- Superviser la préparation de l'ensemble du matériel requis avec les documents afférents ainsi que l'approvisionnement du matériel funéraire.

**CONSEILLÈRE PRINCIPALE : Nancy Kirouac**

- Superviser les conseillers responsables des centres et les conseillers.
- Assurer la planification et l'organisation d'évènements funéraires.
- Implanter des pratiques et rituels du programme Symphonie.
- Agir à titre de personne-ressource pour le logiciel de gestion funéraire.
- Être la référence opérationnelle pour les conseillères à domicile et les conseillers partenaires.

**ASSISTANTE À LA COORDINATION DES ÉVÈNEMENTS FUNÉRAIRES : Josey Lefebvre**

- Coordonner les évènements funéraires (ressources disponibles, partenaires et sous-traitants).
- Être la personne-ressource pour les systèmes de son, télévision et autres équipements utilisés lors d'évènements funéraires.
- Supporter la direction adjointe aux évènements funéraires.
- Diriger des évènements funéraires.

**AGENTS D'ACCUEIL**

- Accueillir et accompagner les familles ainsi que les visiteurs lors d'évènements funéraires dans un centre.
- Aménager et convertir les salons et salles de réception.
- Disposer les fleurs/fermer le cercueil/gérer le multimédia/faire les retouches des dépouilles/s'assurer de la disponibilité des produits consommables.
- Assurer le bon fonctionnement des évènements funéraires.

**PERSONNEL DE FUNÉRAILLES (DIRECTEURS, PORTEURS, CHAUFFEURS)**

- Directeurs : superviser les porteurs et chauffeurs/accueillir et accompagner les familles et les visiteurs lors d'évènements funéraires à l'église.
- Porteurs/chauffeurs : porter les cercueils et les urnes lors de cérémonies funéraires/transporter et disposer les fleurs / effectuer la mise en terre et mise en habitacle/au besoin, passer la quête à l'église/conduire le cortège.

**CONSEILLERS RESPONSABLES DES CENTRES ET CONSEILLERS**

- Accueillir, informer, guider et conseiller les familles, qu'elles soient endeuillées ou non, sur l'organisation des services funéraires.
- Présenter l'ensemble de l'offre de services de la Coopérative (fournisseurs, partenariats, groupe de soutien au deuil, notaire, psychologue, etc.).
- Assurer la coordination et la logistique des évènements funéraires (planifier l'horaire, réserver les locaux, contacter les lieux de culte et de sépulture, faire parvenir les documents, etc.).
- Apporter un soutien administratif aux familles pour compléter les documents légaux, percevoir les paiements, émettre des reçus.
- Accompagner les familles dans la recherche de sens.
- Rencontrer les membres et clients pour des préarrangements.

**RÉCEPTIONNISTES**

- Accueillir, diriger et répondre aux clients, visiteurs et fournisseurs.
- Recevoir les appels téléphoniques et assurer la correspondance de documents.
- Effectuer un soutien administratif/assurer l'inventaire des fournitures de bureau.
- Percevoir les paiements et émettre les reçus.

**DIRECTRICE EXÉCUTIVE : Carmen Potvin**

- Superviser la directrice adjointe à la répartition, la directrice adjointe du laboratoire et la coordonnatrice aux immobilisations.
- Optimiser les opérations de deuxième ligne (en lien avec les dépouilles) et des immobilisations.
- Diriger les achats et l'approvisionnement dans une perspective d'efficacité opérationnelle et financière.
- Veiller à intégrer les principes de développement durable.

**DIRECTEUR ADJOINT AUX OPÉRATIONS : Rémi Paul**

- Assurer la planification, l'organisation et le contrôle des ressources humaines et matérielles requises pour l'ensemble des opérations de deuxième ligne.
- Superviser le service de la répartition, du laboratoire et du brancardage.
- Agir à titre de thanatopracteur, au besoin.

**DIRECTEUR ADJOINT AUX IMMOBILISATIONS : Jacques Fortier**

- Superviser le personnel à la maintenance et à l'entretien ménager.
- Coordonner les activités et les travaux d'entretien ainsi que d'amélioration des immeubles.
- Effectuer la gestion des achats et de l'inventaire des produits liés à l'entretien, à l'équipement bureautique et aux produits alimentaires.

**THANATOPRACTEURS**

- Effectuer les thanatopraxies et les asepsies afin de préparer les corps pour les services funéraires.
- Habiller et maquiller les dépouilles.
- Accueillir les familles lors des identifications.
- Informer la famille au sujet de l'aspect du corps.

**RÉPARTITEURS**

- Coordonner en temps réel les ressources pour l'ensemble de la chaîne des opérations.
- Assurer la préparation de l'ensemble du matériel requis avec les documents afférents ainsi que les biens funéraires.
- Coordonner l'ensemble des transports confiés aux brancardiers.
- Procéder à la remise des urnes.
- Assigner les rendez-vous des membres et clients aux conseillers.

**BRANCARDIERS**

- Prendre en charge, transporter, entreposer, installer et exposer les dépouilles.
- Livrer tous les biens et documents reliés aux événements funéraires et au personnel administratif.
- Assister les agents d'accueil et le personnel du laboratoire dans leur travail.
- Veiller à l'état, la propreté et la disponibilité du matériel, des équipements et des véhicules.

**PERSONNEL À LA MAINTENANCE ET À L'ENTRETIEN**

- Faire l'entretien intérieur et extérieur des immeubles et des locaux.
- Participer au montage des salons d'exposition et des salles de réception.
- Assurer la gestion de l'inventaire des produits liés à l'entretien, à l'équipement bureautique et aux produits alimentaires.
- Effectuer les travaux mineurs de rénovation ou d'améliorations locatives.
- Agir à titre de commissionnaires.

**DIRECTEUR ADMINISTRATION ET FINANCES : Yves Breton**

- Superviser le coordonnateur aux immobilisations et la coordonnatrice à la comptabilité.
- Assurer la gestion des finances et de la fiscalité.
- Superviser la gestion de la paie, des comptes fournisseurs et des comptes clients.

**DIRECTRICE ADJOINTE À LA COMPTABILITÉ : Danielle Perreault**

- Superviser les adjoints à la comptabilité.
- Superviser les opérations comptables.
- Préparer les états financiers mensuels.
- Superviser l'inscription de la paie.

**ADJOINTS À LA COMPTABILITÉ**

- Coordonner la facturation des ventes et des autres revenus.
- Traiter les comptes fournisseurs.
- Effectuer la gestion des encaissements bancaires.
- Soutenir et supporter la directrice adjointe à la comptabilité.
- Effectuer le suivi des comptes à recevoir.
- Gérer les dossiers membres de la Coopérative, les fins de périodes et les mandats spéciaux.

**DIRECTRICE COMMUNICATIONS, MARKETING ET VENTES : Annick Courcy**

- Superviser les conseillères à domicile et développer la vente d'arrangements préalables par l'organisation d'activités diverses.
- Concevoir la stratégie et le plan marketing et veiller à sa mise en œuvre.
- Accroître la visibilité et la notoriété de la Coopérative.
- Concevoir les outils promotionnels et en assurer la production.
- Gérer l'image de marque de la Coopérative.

**CONSEILLÈRES À DOMICILE**

- Rencontrer les membres et clients pour des préarrangements (et non pour des décès).
- Effectuer la vente de sépultures pour nos cimetières partenaires.