

Créé le : 28/04/2015	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF
Révisé le :		Code : DDF/CA
Rédacteur : DG	Vérificat. / Approbat. : DG	Révision : 00
Visa :	Visa :	

CHEF D'AGENCE

Service : POMPES FUNEBRES

Lieu :

TITULAIRE

NOM :

Prénom :

Date d'entrée en fonction : 01/11/2018

QUALIFICATIONS REQUISES

Formation / Diplôme de Conseiller funéraire (210 heures) +
Formation niveau VI préparation au diplôme de Dirigeant ou Gestionnaire (42 heures)
Ou Diplôme de niveau VI de Dirigeant (252 heures)
Titulaire du permis B

MISSION :

En adéquation avec les objectifs de la Société et selon les directives du Directeur de secteur, ou de toute personne qui lui sera substituée, dans le cadre de ses fonctions, de ses responsabilités de Chef d'agence, **Monsieur** effectuera les missions générales suivantes :

- Assurer le développement de l'activité Pompes Funèbres et marbrerie, dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et de la réglementation funéraire ;
- Assurer la gestion et l'animation du personnel ;
- Développer les relations publiques professionnelles (mairies, maisons de retraite, établissements de soins, etc...) ;
- Assurer la gestion, l'entretien et la tenue des documents administratifs pour la chambre funéraire.

RESPONSABILITES :

Stratégie et planification de l'activité :

- Veiller sur le marché et sur l'activité concurrentielle (Presse, implantations nouvelles, habilitations, visites cimetières, évolution des établissements de retraite, embauches et investissements confrères...), détermination des orientations de développement,
- Mettre en œuvre la stratégie, des plans d'actions et budgets correspondants, pilotage et contrôle des politiques et objectifs et projets à terme.
 - **Gestion, suivi et administration des moyens et des ressources :**
- Contrôler mensuellement, analyser et exploiter des résultats comptables, budgétaires d'activités, de gestion et de la position financière (trésorerie) en collaboration avec la Direction,
- Contrôler mensuellement l'activité du secteur à travers les statistiques groupe et commentaires sur l'activité,
- Suivre et contrôler les encours clients,

Créé le : 28/04/2015	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF
Révisé le :		Code : DDF/CA
Rédacteur : DG	Vérificat. / Approbat. : DG	Révision : 00
Visa :	Visa :	

- Choisir et mettre en place les partenariats,
- Assurer la gestion de contentieux clients.

Anticipation du développement des activités et des moyens nécessaires :

- Imaginer, choisir et définir les axes de développement de l'entreprise, au regard du marché et de son évolution en collaboration avec la Direction,
- Fixer les objectifs et définir les plans d'actions en cohérence avec les axes de développement et les capacités du personnel et en évaluer les résultats/performances,
- Assurer le suivi et l'entretien des équipements (chambre funéraire, tenues professionnelles...) en conformité avec les règles d'hygiène et de sécurité,
- Choisir les équipements en collaboration avec la Direction.

Définir la politique commerciale de l'entreprise :

- Analyser l'environnement et le marché clients / fournisseurs,
- Etablir une tarification en fonction des prix de revient, du marché et de la concurrence en concertation avec la Direction,

Gestion et animation du personnel :

- Management, accompagnement et tutorat auprès des équipes sur le terrain,
- Planification, organisation et gestion du temps de travail (congés, absences, récupération, RTT, permanences...),
- Relais auprès du personnel des directives de l'entreprise,
- En collaboration avec le service Ressources Humaines : recrutement, formation, évaluation, discipline, gestion des départs.

Relations extérieures :

- Relations publiques avec les collectivités locales, hôpitaux, maison de retraite, autorités religieuses, associations,
- Présence aux cérémonies « importantes » en qualité de Maître de cérémonie.

Résoudre les problèmes juridico- réglementaires :

- Respect de l'application de la réglementation funéraire pour les opérations de pompes funèbres et marbrerie funéraire (CGCT),
- Traiter les dysfonctionnements constatés et liés à la gestion des salariés, un différend avec une famille, un fournisseur, les administrations,
- Définir les éléments clés d'un contrat (sous-traitant, salarié, fournisseur, bon de commande client...).

Créé le : 28/04/2015	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF
Révisé le :		Code : DDF/CA
Rédacteur : DG	Vérificat. / Approbat. : DG	Révision : 00
Visa :	Visa :	

Traiter la relation face à face avec la famille et les proches et commercialiser les prestations funéraires :

- Accueil des familles, conseils et organisation des obsèques,
- Animation des cérémonies,
- Ventes de prestations,
- Contrôle de la qualité des prestations et de leur perception par les clients/familles,
- Gestion de l'administratif relatif aux dossiers (coordination des démarches, gestion et règlement des tiers, suivi des impayés, suivi des familles...).
- **Respect des procédures de l'Entreprise (tiers, ventes magasins, encaissements, engagement des dépenses),**
- **Gestion et développement du portefeuille contrats obsèques (recommandation d'actions),**
- **Gestion, organisation et mis en valeur des agences de la zone d'appartenance,**
- **Gestion, entretien, tenue des documents administratifs (suivi des habilitations etc...).**

⇒ *Informations relations/Communication interne et externe :*

- Assurer une bonne communication et circulation des informations avec les principaux intervenants internes et externes,
- Assurer la promotion de la notoriété et de l'image de la Société.

⇒ *Compétences associées :*

- Aptitudes relationnelles, Empathie,
- Rigueur, organisation et disponibilité,
- Conscience professionnelle, connaissance de la réglementation,
- Loyauté, probité, confidentialité et discrétion
- Maîtrise pack Office et du logiciel Arlequin

Crée le : 19/05/2016 Révisé le :	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF Code : DDF/CP
Rédacteur : DG Visa :	Vérificat. / Approbat. : DG Visa :	Révision : 00

SANTE / SECURITE AU TRAVAIL / ENGAGEMENT	
NATURE DU RISQUE	PREVENTION
Evaluation des risques de l'unité d'activité / Conf. Document unique	Participer à l'identification des risques au travail Vaccinations obligatoires Connaître les règles d'hygiène et de sécurité liés au métier Participer aux séances de formation et de causeries HSCT
IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT	ENGAGEMENT A SUIVRE /
Tri des déchets / Règles d'hygiène et de sécurité/	Code de déontologie/Charte de déontologie /Règlement intérieur/Charte informatique/Règles internes Indicateurs de suivi d'activités
RATTACHEMENT HIERARCHIQUE	AUTORITE SUR
Chef de Dépôt	
RESSOURCES ALLOUEES	
véhicule de service, téléphonie	

	LE RESPONSABLE	DATE	LE TITULAIRE	DATE
NOM				
VISA				



Créée le : 10/01/2017 Révisée le :	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF Code : DDF/CF
Rédacteur : DG Visa :	Vérificat. / Approbat. : DG Visa :	Révision : 00

CONSEILLER FUNERAIRE

Service : Commercial

Lieu :

Emploi secondaire : Maître de cérémonie

TITULAIRE

NOM :

Prénom :

Date d'entrée en fonction : 01/10/2019

QUALIFICATIONS REQUISES

Formation : BAC/ BAC +2

Diplôme funéraire de Conseiller Funéraire

Expérience confirmée dans les métiers du funéraire

Permis B

MISSION :

En adéquation avec les objectifs de la Société et selon les directives du Directeur de secteur, ou de toute personne qui lui sera substituée, dans le cadre de ses fonctions et de ses responsabilités, et sous réserve de celles qui pourraient lui être confiées ultérieurement, **Monsieur** effectuera les missions générales suivantes :

- Prévoir, organiser, mettre en œuvre et contrôler les prestations de services funéraires en assurant une qualité irréprochable de service et en respectant la réglementation,
- Conseiller et accompagner les familles tout au long des obsèques,
- Participer au suivi et développement commercial de la Société,
- Participer à la démarche qualité pour l'amélioration des prestations offertes.

RESPONSABILITES :

Missions majeures :

➤ Au niveau commercial :

- Respecter strictement et faire respecter strictement l'application de la législation et de la réglementation liées aux activités du funéraire pour toutes les prestations qui lui sont confiées, ainsi que pour toutes les opérations de pompes funèbres et de marbrerie funéraire notamment lors de ses interventions dans les points de vente de la société ;
- Accueillir, informer et conseiller les familles sur l'organisation des obsèques et de la cérémonie et effectuer les démarches administratives correspondantes ;
- Etablir le devis et le bon de commande pour la conclusion de la vente et établir la facture ;

Créée le : 10/01/2017 Révisée le :	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF Code : DDF/CF
Rédacteur : DG	Vérificat. / Approbat. : DG	Révision : 00
Visa :	Visa :	

- Conclure cette organisation en liaison avec les différents intervenants ;
 - Contrôler la disponibilité des moyens matériels et humains en liaison avec le chef de dépôt ;
 - Proposer et/ou vendre tout ou partie des produits et services funéraires commercialisés par la Société ;
 - Accompagner la famille dans son cheminement du deuil dans le rituel, en conformité avec sa demande ;
 - Organiser et diriger les cérémonies d'obsèques et coordonner à cette occasion l'activité du personnel de niveau moins élevé ;
 - Etre le garant et promouvoir la qualité du service et de la satisfaction des familles et des confrères ;
 - Assurer le recouvrement des créances, le suivi des impayés, les relances auprès des familles et des confrères et effectuer différents travaux administratifs y afférents ;
 - Entretenir des rapports avec les mairies, commissariats, hôpitaux, maisons de retraite, cliniques etc... ;
 - Assurer la commercialisation de Contrats Obsèques ;
 - Respecter les procédures de la Société ;
 - Présenter et vendre des articles funéraires ;
 - Préparer des bouquets destinés à la vente ;
 - Assurer les astreintes et/ou permanences ;
 - Veiller à la bonne utilisation et au bon entretien du matériel et/ou des locaux professionnels dont la salariée a la charge et sur lesquels il est appelé à intervenir ;
 - Participer au développement commercial de la Société.
- **Au niveau Administrations des Ventes :**
- Commander les fournitures et articles funéraires ;
 - Effectuer l'inventaire des stocks ;
 - Respecter les procédures : stock, agence (opération de caisse, tiers...).
- **Autres travaux administratifs :**
- Assurer la gestion des appels téléphoniques ;
 - Assurer le suivi et le transfert des courriers urgents ;
 - Assurer le secrétariat classique (rédaction et frappe de courriers divers...);
 - Assurer le suivi des documents administratifs des véhicules, des travaux éventuels à réaliser, le cas échéant suivre les échanges avec les conseils de la société ;

Créée le : 10/01/2017 Révisée le :	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF Code : DDF/CF
Rédacteur : DG Visa :	Vérificat. / Approbat. : DG Visa :	Révision : 00

- Assurer les comptes rendus et suivre les indicateurs d'activité ;
- Participer à l'évolution des procédures internes de fonctionnement et de qualité.

Missions secondaires :

- Gérer la préparation du cérémonial avec les familles (avant le convoi, sur rendez-vous ou par téléphone si besoin) ;
- Vérifier l'état de propreté du cercueil et la plaque d'identification par rapport à l'état civil ;
- Mise en bière ;
- Mettre en place et tenir les registres à signatures ;
- Accueillir, renseigner les familles et présenter les corps dans les Chambres Funéraires ;
- Participer à la sécurité des familles lors des obsèques ;
- Animer les convois et cérémonies ;
- Encadrer les invités ;
- Encadrer les porteurs dans leurs différentes tâches ;
- Gérer le personnel des cimetières et les différents intervenants ;
- Coordonner la présentation des fleurs avant et pendant la cérémonie ;
- Préparation, manipulation et descente de cercueils ;
- S'assurer de la mise en place des fleurs et articles funéraires sur la sépulture ;
- Préparer les comptes rendus écrits de chaque cérémonie dès la fin de celle-ci ;
- Informer de façon continuelle son responsable pour la mise en place et le suivi de tout protocole de relation ou de tout autre évènement permettant l'amélioration de notre mission ;
- Effectuer des tâches administratives diverses (mairies, cimetières, églises, consulats, ambassades, domiciles des familles, préfectures, commissariats...);

⇒ **Informations relations/Communication interne et externe :**

- Assurer une bonne communication et circulation des informations avec les principaux intervenants internes et externes,
- Assurer la promotion de la notoriété et de l'image de la Société.

⇒ **Compétences associées :**

- Aptitudes relationnelles, Empathie,
- Rigueur, organisation et disponibilité,
- Conscience professionnelle, connaissance de la réglementation,

Créée le : 10/01/2017 Révisée le :	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF Code : DDF/CF
Rédacteur : DG Visa :	Vérificat. / Approbat. : DG Visa :	Révision : 00

- Loyauté, probité, confidentialité et discrétion,
- Maîtrise pack Office et du logiciel Arlequin et de tout logiciel interne à venir.

SANTE / SECURITE AU TRAVAIL / ENGAGEMENTS	
NATURE DU RISQUE	PREVENTION
Cf. Document unique / Fiche individuelle d'évaluation des risques	Participer à l'identification des risques au travail Vaccinations obligatoires Connaître les règles d'hygiène et de sécurité liées au métier Participer aux séances de formation et de causeries HSCT

IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT	ENGAGEMENTS A SUIVRE
Tri des déchets / Règles d'hygiène et de sécurité	Code de déontologie / Charte de la laïcité et de la diversité / Règlement intérieur / Règles internes / Indicateurs de suivi d'activités

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE	AUTORITE SUR
Directeur de secteur ou de toute personne qui lui sera substituée	/

RESSOURCES ALLOUEES
Bureau, matériels informatiques, véhicule de service, téléphone si besoin

	LE RESPONSABLE	DATE	LE TITULAIRE	DATE
NOM		01/10/2019		01/10/2019
VISA				

Créé le : 19/05/2016 Révisé le :	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF Code : DDF/CP
Rédacteur : DG Visa :	Vérificat. / Approbat. : DG Visa :	Révision : 00

CHAUFFEUR PORTEURService : POMPES FUNEBRES
Emploi secondaire :

Lieu :

TITULAIRENOM:
Date d'entrée en fonction :

Prénom :

QUALIFICATIONS REQUISESFormation : CAP/BEP
Formation de Chauffeur-Porteur et/ou disposer de la formation interne Chauffeur-Porteur niveau 1
Titulaire du Permis B**MISSION :**

En adéquation avec les objectifs de la Société et selon les directives du Chef de dépôt ou de son représentant, dans le cadre de ses fonctions et de ses responsabilités Chauffeur-Porteur:

- Participer aux prestations de services funéraires en assurant une qualité irréprochable de service et en respectant la réglementation ;
- Accompagner les familles tout au long des obsèques ;
- Participer à la démarche qualité pour l'amélioration des prestations offertes ;
- Participer au suivi et au développement commercial de la Société.

RESPONSABILITES :**Missions majeures :**➤ **Activités techniques :**

- ✦ Respecter strictement l'application de la législation et de la réglementation liées aux activités du funéraire pour toutes les prestations qui lui sont confiées ;
- ✦ Respecter les procédures de la société ;
- ✦ Respecter les règles d'éthique professionnelle ;
- ✦ Discrétion absolue sur les faits et documents portés à sa connaissance ;
- ✦ Etre le garant et promouvoir la qualité du service et de la satisfaction des familles et des confrères ;
- ✦ Effectuer les mises en bière, préparer, porter et manipuler les cercueils ;
- ✦ Vérifier et contrôler la conformité des cercueils (modèle, propreté...) et l'identification du défunt (plaque identitaire etc...) et des prestations ;

Créé le : 19/05/2016 Révisé le :	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF Code : DDF/CP
Rédacteur : DG Visa :	Vérificat. / Approbat. : DG Visa :	Révision : 00

- ♦ Participer aux convois et aux cérémonies ;
- ♦ Accueillir les familles au cours des convois ;
- ♦ Mettre en place et tenir les registres à signature ;
- ♦ Livrer les urnes, les fleurs, les plaques, les faire-part, les vêtements, les plis etc... ;
- ♦ Placer les fleurs avant, pendant et après la cérémonie, ainsi qu'après l'inhumation ;
- ♦ Fossoyage ;
- ♦ Prise en charge et transport des défunts sans cercueil.

➤ Activités logistiques :

- ♦ Conduite d'un véhicule funéraire ou assimilé ;
- ♦ Entretien et nettoyage des véhicules funéraires ;
- ♦ Déchargement des camions de livraison ;
- ♦ Rangement des marchandises ;
- ♦ Exécuter avec diligence l'ensemble des directives de ses supérieurs hiérarchiques.

⇒ *Informations relations/Communication interne et externe :*

- ♦ Assurer une bonne communication et circulation des informations avec les principaux intervenants internes et externes,
- ♦ Assurer la promotion de la notoriété et de l'image de la Société.

⇒ *Compétences associées :*

- ♦ Aptitudes relationnelles, Empathie,
- ♦ Rigueur, organisation et disponibilité,
- ♦ Conscience professionnelle, connaissance de la réglementation,
- ♦ Loyauté, probité, confidentialité et discrétion

Crée le : 19/05/2016 Révisé le :	DEFINITION DE FONCTION	Type : DDF Code : DDF/CP
Rédacteur : DG Visa :	Vérificat. / Approbat. : DG Visa :	Révision : 00

SANTÉ / SECURITE AU TRAVAIL / ENGAGEMENT	
NATURE DU RISQUE	PREVENTION
Evaluation des risques de l'unité d'activité / Conf. Document unique	Participer à l'identification des risques au travail Vaccinations obligatoires Connaitre les règles d'hygiène et de sécurité liés au métier Participer aux séances de formation et de causeries HSCT
IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT	ENGAGEMENT A SUIVRE /
Tri des déchets / Règles d'hygiène et de sécurité/	Code de déontologie/Charte de déontologie /Règlement intérieur/Charte informatique/Règles internes Indicateurs de suivi d'activités
RATTACHEMENT HIERARCHIQUE	AUTORITE SUR
Chef de Dépôt	
RESSOURCES ALLOUEES	
véhicule de service, téléphonie	

	LE RESPONSABLE	DATE	LE TITULAIRE	DATE
NOM				
VISA				