



Note de service

Objet : Changements majeurs à la gestion des mises en terre à compter du 18 avril 2022

Destinataires : Établissement de services funéraires

Source : Jessica Peterson, Directrice des services cimetières

Date : 7 mars 2022

Chers-es collègues des Établissements de services funéraires (ESF),

Dans un souci constant de bien servir nos clients qui ont des concessions (lots) ou des habitacles dans nos cimetières et afin de mieux coordonner nos opérations avec vous, nous avons décidé d'implanter à compter du **18 avril 2022**, une série de mesures qui devraient tous nous aider dans l'organisation de nos services.

Voici comment nous gèrerons dorénavant le dossier des mises en terre dans nos cimetières :

- **Un calendrier centralisé :** Avec le nombre grandissant de nos cimetières et la hausse vertigineuse du coût du carburant, nous souhaitons optimiser l'organisation des mises en terre dans nos cimetières. **C'est pourquoi nous vous demandons de nous soumettre au moins 48 heures à l'avance deux dates (ou heures) différentes pour chaque demande de mise en**

terre. La direction des services cimetières fera tout ce qu'elle peut pour répondre rapidement aux besoins de nos clients cimetières. Toutes les demandes de mises en terre devront être acheminées à l'adresse suivante : cimetiere@lesjardinsdusouvenir.ca

- **Un horaire élargi :** Dans le but de décongestionner les samedis qui sont toujours très occupés, nous élargissons nos horaires d'opération. Nous serons en mesure d'accueillir des mises en terre de 8 h à 20 h du lundi au vendredi et de 9 h à 17 h le samedi. Il n'y aura pas de mises en terre le dimanche afin de permettre à nos employés de profiter d'un repos bien mérité.
- **Un contact direct avec nos clients cimetières** (concessionnaires). À compter de cette date, nos clients cimetières devront transiger directement (sans intermédiaire) avec un des membres de notre équipe, afin de régler les détails de la mise en terre, d'acquitter les frais inhérents et de mettre à jour leur dossier. Les ESF n'auront plus à facturer nos services à leurs clients (une responsabilité de moins pour votre organisation). Tout sera géré directement entre notre client cimetière et les Jardins du Souvenir ;
- **Service d'accueil et d'accompagnement :** au moment d'entrer dans un de nos cimetières, chaque convoi funèbre devra attendre d'être accueilli et escorté par un membre de notre équipe avant de se rendre au site de la mise en terre. Nous vous remercions de bien vouloir nous téléphoner à l'avance pour nous aviser de tout retard qui pourrait survenir ;
- **Un environnement plus convivial :** Nous installerons sur le site de chaque mise en terre : un chapiteau des Jardins du souvenir et des chaises (12) afin d'améliorer le confort de nos familles ;

Nous sommes convaincus que ces différentes mesures contribueront à améliorer les services offerts à nos clients respectifs. Nous vous remercions de bien vouloir partager cette information avec vos clients.

Merci de votre collaboration et bonne saison estivale.