

MOT DU PRÉSIDENT

La compétence du personnel, la première richesse de nos entreprises

La problématique du roulement de personnel a été abordée lors d'un dîner-causerie en juin et fera l'objet de l'attention de l'AESEQ à l'automne. J'aimerais ajouter ici quelques remarques à ce sujet. Pour moi, le principal défi des entreprises de services d'entretien d'immeubles est le recrutement et la rétention de personnel de qualité. Souvent, c'est la première année qui est la plus difficile pour les employés, car ils travaillent la plupart du temps sur appel, à des horaires parfois variables. Il faut veiller à bien les accueillir dès leur première journée de travail pour qu'ils se sentent encadrés. Ensuite, vient la formation qui joue un rôle clé. La formation du personnel demande des efforts d'organisation dans une industrie où les employés travaillent à l'extérieur et dont les horaires sont très différents, s'agissant bien souvent d'horaires nocturnes. Finalement, je considère que la promotion interne est un levier de fidélisation des salariés. Dès l'embauche, on peut identifier les employés qui veulent se démarquer. Nous avons tous été témoins d'employés qui, entrés comme préposés d'entretien, sont devenus responsables de contrats puis superviseurs, et même accèdent à des postes de direction. C'est important de miser sur le potentiel des gens.

Jean-Yves Roy

Un haut taux de roulement du personnel, une fatalité?

Roger Gauthier

Qu'arriverait-il si nous changions UN PEU notre PERCEPTION ou nos CROYANCES par rapport au taux de roulement de notre industrie? C'est avec cette question que M. Stéphane Lafond (Lalema inc.) a lancé le débat lors du dîner-causerie organisé par l'AESEQ sur le taux de roulement.

M. Lafond a également interrogé les membres participants pour connaître dans quels groupes ils se trouvaient : celui des 45 % des entreprises qui suivent de près leur taux de roulement, celui des 45 % qui le suivent de loin ou celui des 10 % qui n'en savent rien? Pour Stéphane Lafond, ces chiffres expliquent probablement la croyance qu'un taux de roulement élevé est inévitable.

Les entrepreneurs en entretien ménager semblent, en effet, accepter un haut taux de roulement de leur personnel comme une situation presque impossible à changer. Pour M. Lafond, le défi est alors de sensibiliser les propriétaires-entrepreneurs aux grandes économies qu'ils peuvent réaliser en réduisant le taux de roulement.

Invités à donner leur avis, les membres participants s'entendaient que :

- Il faut passer de 8 à 10 entrevues pour recruter 1 à 2 candidats.
- 40 % de ces candidats ne seront plus là dans 12 mois.
- Il faut un mois pour qu'un employé devienne autonome (avec jumelage).
- Il faut environ 6 mois pour devenir compétent.

Et tout ça a un coût.

La proposition de Stéphane Lafond est alors de prendre conscience des coûts cachés d'un roulement de personnel élevé et le moyen qu'il propose est de travailler avec un calculateur spécialisé. Ce calculateur Excel, qu'il a préparé en collaboration avec M. Jean-François Champagne, et offert aux membres de l'AESEQ, recense tous les coûts administratifs liés au départ d'un employé et ceux liés à la sélection, aux entrevues, à la formation, aux périodes de perte de productivité, etc. Ainsi, avec cet outil, les entreprises membres pourront rapidement connaître de façon précise quel est le coût lié à leur taux de roulement et le pari est que cette prise de conscience « monétaire » mène à un changement de comportement et éventuellement, à l'abaissement du taux de roulement.

L'automne prochain, une fois que les entreprises participantes auront obtenu le coût lié à leur taux de roulement, l'AESEQ entend mettre à la disposition de ses membres, différentes formations qui viseront à agir sur les composantes les plus coûteuses des processus entourant l'embauche et les départs. ■





Fini à plancher /
Fréquence
de polissage
moyenne



Fini à plancher /
Basse fréquence
de polissage



FORMULATION
CONTRE
LES MARQUES
NOIRES



Les Produits Sany inc.
830, rue Saint-Pierre Sud, Joliette (Qc) J6E 8R7
Tél.: (450) 759-7711 Sans frais : 1-800-363-2776
www.sanyinc.com • info@sanyinc.com

Membres associés
de L'AESEQ



WOOD WYANT

Filiale du Groupe Sani Marc



Pas de congédiement hâtif

Roger Gauthier

Un entrepreneur peut congédier un salarié qui n'atteint pas le rendement exigé. Mais avant d'arriver à cette extrémité, l'entrepreneur doit respecter un processus d'amélioration. Faute d'avoir suivi les six étapes décrites plus loin, ce qui peut durer d'un à trois mois, la Commission des relations du travail considérera le congédiement comme étant sans cause juste et suffisante. Les effets d'un tel jugement de la Commission peuvent alors se traduire par plusieurs milliers de dollars à verser à l'employé en perte de salaire, en intérêts et en indemnités de perte d'emploi.

Les six étapes d'un processus d'amélioration sont les suivantes :

- 1) Fixer un niveau de rendement exigé et le communiquer à l'employé.
- 2) Informer l'employé de son niveau de rendement insuffisant, en expliquant l'objectivité du calcul, mené de la même manière auprès de

tous les employés travaillant à un poste comparable.

3) Aviser le salarié de la mise en place d'un plan d'amélioration du rendement, en fixant des objectifs à court et à moyen terme, et en prévoyant un suivi régulier.

4) Apporter le soutien nécessaire, en matière de formation ou de coaching.

5) Informer le salarié qu'il est susceptible de perdre son emploi s'il ne participe pas suffisamment au processus.

6) Procéder à un congédiement administratif en raison des performances de l'employé.

On peut ajouter à ces six étapes le fait que l'entrepreneur et l'employé peuvent s'entendre pour découper les objectifs en plusieurs étapes, afin que chaque marche soit plus facile à franchir; cette stratégie offrant ainsi de petits succès qui donnent l'élan nécessaire pour progresser. ■

EN BREF

Nouveaux membres

La campagne de recrutement de l'AESEQ a porté fruit et c'est avec plaisir que le Conseil d'administration a accepté trois nouveaux membres. Il s'agit de CBS Maintenance Ltée, dont le président est M. Kirk Salonikidis; d'Entretien Rex Ltée, présidé par M. John Rokakis et de Les entreprises Fervel inc., sous la présidence de M. Henry Szostak. Le journal *Entretien avec l'AESEQ* leur souhaite la bienvenue et les invite à participer le plus activement possible aux activités de l'Association. Le journal invite également les entrepreneurs qui ont reçu la documentation de l'AESEQ à entrer en contact avec nous en passant par le site www.aeseq.org.

Tournoi de golf

Comme l'annonçait la dernière édition du journal, le tournoi de golf de l'AESEQ, pour membres et partenaires seulement, a subi une cure de rajeunissement. Le tournoi aura lieu le 27 août prochain, un peu plus tôt et au même endroit que les dernières années, soit le Club de Golf Les Quatre Domaines à Blainville. Les participants partiront des deux terrains en même temps, ce qui permettra un laps de temps plus court entre les premiers et les derniers. Tout cela pour favoriser la participation du plus grand nombre, membres et partenaires joueurs et non-joueurs au cocktail d'înatoire qui suivra et qui clôturera la journée. Les membres et les partenaires recevront bientôt leur invitation.

Entretien avec

l'AESEQ souhaite

un très bon été et

un repos bien mérité

à toutes et tous

ses lecteurs.



Rencontre des responsables des ressources humaines, de gauche à droite, Alexandre Mailhot (Signature), Mylène Gingras (Sextant) et Gary Sklivas (Bee-Clean).



De gauche à droite, Isabelle Leblanc (Roy), co-responsable du comité, Sophie Sabourin (For-Net) et Marie-France Guertin (GDI).

RESPONSABLE DE LA PUBLICATION : ROBERT BARBEAU | RÉDACTEUR EN CHEF ET COORDINATION : ROGER GAUTHIER | MISE EN PAGES : RITA ALDER

ENTRETIEN AVEC L'AESEQ EST PUBLIÉ PAR L'ASSOCIATION DES ENTREPRENEURS EN SERVICES D'EDIFICES QUEBEC INC.

9000, RUE DE L'INNOVATION, ANJOU (QUEBEC) H1J 2X9

WWW.AESEQ.ORG | FORTIER.GAUTHIER@SYMPATICO.CA | TELEPHONE : (514) 524-1039 | TELECOPIEUR : (514) 523-7194