

MOT DU PRÉSIDENT

Le certificat de conformité

À compter du 1^{er} septembre 2010, toutes les entreprises apparentées (compagnie-mère ou filiales) œuvrant dans l'entretien ménager sur le territoire couvert par le décret de la région de Montréal devront avoir rempli les exigences requises pour l'obtention et le maintien du Certificat de conformité.

Que l'une ou l'autre d'entre elles, ne rencontre pas les exigences requises et toutes les entreprises parentes perdent le Certificat, gage de conformité aux exigences de notre décret.

Cette modification va dans le même sens que la Loi de l'impôt ou le Code du travail qui ont des règles similaires permettant d'éviter que les entreprises liées utilisent l'une d'entre elles pour échapper à leurs obligations.

Bravo au Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics (Région de Montréal) pour cet ajout aux conditions d'obtention et de maintien du Certificat de conformité. Il pourra ainsi être encore plus utile aux donneurs d'ouvrage qui croient en cet outil, gage de sérieux face à la législation en vigueur.

Jean-Yves Roy

Le côté à l'ombre de la rue

Roger Gauthier

Ce n'est pas courant dans les journaux d'associations de parler des possibles problèmes d'une industrie préférant faire porter le regard sur le côté ensoleillé de la rue plutôt que sur le côté ombragé. Toutefois, croyant qu'il vaut mieux regarder la réalité en face, *Entretien avec l'AESEQ* veut lancer un débat en rappelant les principaux reproches que nous font certains donneurs d'ouvrage entourant l'adjudication des contrats. Nous sommes assurés qu'une

telle réflexion bénéficiera à notre industrie. Voici donc en résumé les principaux reproches entendus :

- 1) Le fait que les entreprises ont tendance à soumissionner en deçà du nombre d'heures et des ressources requises pour respecter les spécifications du donneur d'ouvrage.
- 2) Le fait que les gestionnaires des opérations ne sont pas véritablement consultés quant à l'évaluation exacte des ressources requises et des modalités de leur déploiement sur le terrain. Une fois le contrat obtenu, les gens des opérations doivent s'organiser avec ce que d'autres ont décidé en amont à leur place.
- 3) Le fait que les responsables du contrat et les exécutants méconnaissent les spécifications du donneur d'ouvrage.

Nous pouvons sûrement arguer que ces reproches sont des généralités et des impressions qui ne sont fondées sur aucune étude ou statistique de l'industrie en général. Nous pouvons surtout même penser que ces critiques proviennent de donneurs d'ouvrage

insatisfaits. Nous serions alors dans la même situation qu'un oncologue qui affirmerait que la majorité de la population est atteinte du cancer puisque la grande majorité des patients qu'il rencontre en sont atteints.

Cela dit, il n'est pas question non plus d'affirmer que tout est parfait dans notre industrie. Malheureusement, certains entrepreneurs nuisent à la réputation de l'ensemble. Toutefois, des outils existent et sont à la disposition

des donneurs d'ouvrage qui veulent s'assurer de retenir les services d'un entrepreneur sérieux. Ceux-ci peuvent d'abord vérifier l'appartenance des soumissionnaires à l'AESEQ, qui regroupe les entreprises les plus sérieuses

de l'industrie et qui à elles seules emploient plus de 60 % de la main-d'œuvre. Et cela, sans compter l'obligation pour chacune d'elle, sous peine d'expulsion, de détenir le Certificat de conformité émis par le Comité paritaire. Ces dernières années ont d'ailleurs vu s'accroître le nombre d'appels d'offre exigeant l'appartenance à l'AESEQ comme critère de sélection. Il existe ensuite la référence au Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics qui est un autre outil fort utile au donneur d'ouvrage lorsque vient le temps d'accorder un contrat.

Enfin, *Entretien avec l'AESEQ* croit qu'il serait intéressant de poursuivre la réflexion et ce sujet. À cet effet, vous êtes invité à communiquer vos réflexions et questions au journal afin d'enrichir le débat.

fortier.gauthier@sympatico.ca ■



Plus qu'un courtier d'assurance... Aon vous aide à faire du ménage.

Fière d'être membre associé et partenaire d'affaire de plusieurs membres de L'AESEQ, Aon vous rappelle que quelle que soit votre taille, nous pouvons bien vous **conseiller** pour vos assurances commerciales, mais également en matière de :

- cautionnement
- utilisation de procédés de nettoyage
- prévention d'accidents
- environnement
- formation en contrôle des risques
- gestion et règlement de sinistres
- assurance crédit
- assurance responsabilité professionnelle
- assurance administrateurs & dirigeants



Vous avez des besoins
et des attentes,
nous avons des
solutions sur mesure
pour vous

AON

Montréal | Belkacem Menasria 514.840.7713
Québec et Sherbrooke | Éric Gagnon 418.650.7373



Naturellement...




**UNE QUALITÉ SUPÉRIEURE
À PRIX COMPÉTITIF!**



NOUVEAU PRODUIT

AUTORÉCUREUSE T3+ (24")



- **TECHNOLOGIE**  EAU CONVERTIE ÉLECTRIQUEMENT
- **AUGMENTATION DE VOTRE PRODUCTIVITÉ DE 30%**
- **RÉSERVOIR ACCESSIBLE ET NETTOYABLE**
- **SÉCURITAIRE POUR LES FINIS À PLANCHER**
- **SANS DANGER POUR L'ENVIRONNEMENT**
- **EXCELLENTE GARANTIE**

**Autres modèles disponibles
INFORMEZ-VOUS!**

ecOH2O™
EAU CONVERTIE ÉLECTRIQUEMENT

DÉGAGEZ LA PUISSANCE DE
L'EAU EN TOUTE CONFIANCE

Informations : 1-800-363-2776

Pour joindre nos succursales consultez le www.sanyinc.com

Membres associés
de L'AESEQ



Le service à la clientèle

Roger Gauthier

Tiré de la publicité du conférencier Patrick Leroux, voici quelques questions et réflexions intéressantes exprimées en phrases chocs du style à imprimer sur un « post it » et à laisser sur notre bureau.

- Avez-vous déjà calculé la valeur à vie d'un client?
- Saviez-vous qu'il est 10 fois plus facile de vendre à un client satisfait qu'à un nouveau client?
- Saviez-vous qu'une référence d'un client satisfait est 15 fois plus facile à vendre qu'un appel à froid?
- Le service à la clientèle, ce n'est pas un département...c'est une attitude!
- Vous n'avez jamais une deuxième chance de faire une bonne impression!
- Votre entreprise est aussi bonne que votre pire employé!
- Le client a toujours raison, même s'il a tort!
- Ne jamais prendre un client pour acquis!
- Faire en sorte que la majeure partie des nouvelles affaires provienne de références de clients actuels!
- Cela prend de l'énergie, des milliers de dollars et souvent des mois pour trouver un client... et seulement quelques secondes pour le perdre! ■



EN BREF

Bulletin de la prospérité du Québec

Le Conseil du patronat du Québec a dévoilé en août dernier son tout premier *Bulletin de la prospérité du Québec*, un outil inédit qui évalue et compare la performance du Québec en matière de création de richesse et de prospérité à partir de 20 indicateurs regroupés en cinq déterminants de la prospérité qui correspondent aux priorités du Conseil du patronat du Québec. Ces déterminants sont la qualité et disponibilité de la main-d'œuvre, le coût de la main-d'œuvre, la réglementation, les finances publiques et l'environnement d'affaires. La version française du Bulletin est disponible à <http://www.cpq.qc.ca/assets/files/divers/2010/bulletin-prosperte-2010.pdf>

Les négociations AESEQ / UES 800

Après avoir été interrompues pour les vacances d'été, les négociations pour le renouvellement de la convention collective liant une majorité d'entreprises de l'AESEQ avec l'Union des employés et employées de service, section locale 800, F.T.Q. ont repris en septembre. C'est l'AESEQ qui négocie au nom de ses membres. Une fois conclue, l'entente servira de base aux demandes de modifications du Décret de l'entretien d'édifices publics, région de Montréal, qui seront présentées par les deux parties contractantes au Ministre du Travail.

TOURNOI DE GOLF

Contrairement à ce qui avait été annoncé dans la dernière édition d'*Entretien avec l'AESEQ*, le tournoi de golf de l'AESEQ n'a pas eu lieu. Compte tenu des négociations en cours, l'AESEQ a préféré suspendre cette activité. Mais les habitués de cet événement ainsi que ceux et celles qui voudront s'y ajouter peuvent dès maintenant inscrire le mercredi qui suit la Fête du travail 2011 à leur agenda. C'est donc un rendez-vous !