

ENTRETIEN AVEC L'AESEQ

PUBLICATION OFFICIELLE DE L'ASSOCIATION DES ENTREPRENEURS EN SERVICES D'ÉDIFICES QUÉBEC INC.

HIVER 2008, VOL. 4 N° 1

MOT DU PRÉSIDENT

Je profite de l'espace qui m'est accordé dans notre journal pour vous faire part du *Rapport du président* que j'ai présenté à l'assemblée générale annuelle en décembre dernier. J'y soulignais que traditionnellement, notre Association connaît une hausse de ses activités en période de négociation. Toutefois, je notais que même si cela n'avait pas été le cas en 2006-2007, l'AESEQ a démontré une vitalité remarquable, ce qui fait honneur à tous ses membres entrepreneurs et membres associés.

Les dossiers les plus importants pendant l'année ont été d'abord celui des dépenses non-imputées à la CSST où nous avons poursuivi les efforts entamés en 2006, en collaboration avec le Conseil du patronat du Québec. Vient ensuite le dossier du REER collectif pour le personnel assujéti au décret qui doit être mis en place en juin 2009. Par sa position au conseil d'administration du Comité paritaire, l'AESEQ veille à ce que les dispositions administratives de ce nouveau régime soient conformes aux normes de gestion de nos entreprises.

J'ai également souligné le travail des membres du conseil d'administration, du comité des ressources humaines, du comité marketing et j'ai remercié les membres associés de leur participation aux travaux de notre Association.

Finalement, j'ai noté avec satisfaction et fierté la publication du journal que vous lisez présentement. Bonne lecture!

Jean-Yves Roy

Lorsque l'enfant roi devient homme ou femme de ménage

Roger Gauthier

Récemment, j'ai eu à rencontrer des responsables des ressources humaines de plusieurs entreprises de l'AESEQ afin de connaître leur point de vue sur le dossier de la formation du personnel.

À la question « L'AESEQ devrait-elle privilégier une formation de base, commune pour le personnel de ses membres? », il est vite apparu que chaque entreprise veut former son personnel à sa manière. Devrait-on alors privilégier une formation de base pré-embauche pour les personnes qui postulent un emploi? Malgré l'intérêt que présenterait cette formule, où pourraient être présentés les outils, les techniques et les règles de sécurité, les responsables RH présents ont soulevé plusieurs difficultés dont la principale est qu'avec le décret, les personnes sortant de ce cours ne jouiraient en pratique d'aucun avantage salarial sur les autres.

À cet aspect technique, les responsables RH en ont toutefois ajouté un autre, soit l'aspect psychologique.

En effet, combien parmi nos nouveaux employé(e)s se découragent après quelques jours lorsqu'ils se rendent compte que l'entretien d'un édifice n'a rien à voir avec celui de sa maison? Ils ou elles n'étant pas du tout préparés à la réalité de nettoyer une grande quantité de bureaux dans un temps strict et court; l'exigence d'une

productivité élevée demeure le défi à relever pour eux.

Comme le soulignait un responsable, pour un jeune enfant roi, il est difficile d'intégrer le marché du travail où l'on exige beaucoup.

Finalement, à cet aspect psychologique, s'ajoute celui de la valorisation de l'emploi. Le travail d'entretien ménager n'est pas socialement valorisé comme le démontre l'expression « du président jusqu'au concierge » lorsque l'on veut désigner le haut et le bas de l'échelle, et cela, malgré le fait qu'avec le décret, le concierge en question est loin d'être celui qui est au bas de l'échelle salariale. C'est cette non-valorisation de l'emploi qui fait que notre personnel n'envisage pas le travail d'entretien comme une carrière ou un emploi à vie. Ce sera toujours en attendant de trouver mieux.

Voilà, diront certains, c'est là la réalité de notre industrie. Cela a toujours été comme cela et ça ne changera pas.

Êtes-vous d'accord?

Voyez-vous des pistes de solutions à ces défis techniques, psychologiques et sociologiques? ■

Le journal des entrepreneurs, Entretien avec l'AESEQ, aimerait vous lire à ce sujet. Écrivez-moi à fortier.gauthier@sympatico.ca ou si vous n'êtes pas un « écrivain », appelez-moi au 514 217-9239.

Comment demander et obtenir des références !

Une des façons les plus puissantes et les plus sous-estimées d'augmenter vos revenus de façon substantielle est d'obtenir des références de vos clients actuels. Si vous les avez aidés à améliorer la qualité de leur vie grâce à vos services, logiquement et naturellement, ces derniers se feront un plaisir de vous aider à leur tour en vous donnant des noms de propriétaires ou administrateurs d'édifices à qui vous pourrez proposer vos services. Voici donc quelques étapes à suivre afin de demander et d'obtenir des références.

- **Invitez votre client à déjeuner.**
- **Informez-vous de son niveau de satisfaction.**

Vers la fin du déjeuner, demandez-lui s'il est satisfait de vos services. Vous risquez fort à ce moment de recevoir des compliments. Demandez la permission d'utiliser ses commentaires comme témoignage auprès d'autres clients. (suite à la page 3)



WOOD WYANT INC.

VERT-2-GO *Bio*

PROBLÈMES D'ODEURS D'URINE ?

ÉTUDE DE CAS

Problématique

Odeur d'urine non contrôlable dans la chambre d'une résidente dans un centre d'hébergement pour aînés.

Conséquence

La co-locataire de la résidente, les visiteurs et les autres résidents se plaignent sans cesse. La propreté des lieux et le travail du personnel d'entretien est mis en doute.

Solution utilisée jusqu'à maintenant

Vaporisation de plusieurs types de produits qui masquent l'odeur temporairement. Beaucoup de temps et d'argent dépensés.

Solution à prioriser

Vert-2-Go Bio contrôle d'odeurs. Ce produit à base d'enzymes et de bactéries, attaque la source de l'odeur et l'élimine complètement. Vert-2-Go Bio continue à travailler même après son application, est écologique et sécuritaire pour l'utilisateur.



Vert-2-Go Bio, la nouvelle gamme de produits de nettoyage à base d'enzymes et de bactéries de Wood Wyant la SOLUTION pour les problèmes récurrents.



Contactez votre représentant(e) pour plus de détails au 1.800.361.7691.

woodwyant.com



Membres associés de L'AESEQ



COMMENT DEMANDER ET OBTENIR DES RÉFÉRENCES ! (SUITE)

- **Demandez des références.**
Demandez à votre client de vous aider à trouver de nouveaux clients en vous donnant des références.
- **Demandez à votre client de vous introduire.**
Demandez à votre client d'appeler ou d'envoyer un courriel aux personnes qu'il vous réfère afin de vous présenter et de les prévenir de votre appel.
- **Demandez d'utiliser son nom.**
Si vous sentez que votre client est mal à l'aise d'appeler les personnes référées, demandez-lui alors s'il vous donne la permission d'utiliser son nom pour vous présenter.

La technique des noms référés est l'une des plus puissantes stratégies de développement des affaires. Pourquoi investir des sommes importantes en publicité afin d'attirer de nouveaux clients alors qu'il vous suffit de mettre en pratique ces quelques idées! ■

Extrait du Bulletin du succès de M. Patrick Leroux au www.patrickleroux.com

EN BREF

Élections

Comme le prévoit la constitution de l'Association, les membres présents lors de l'assemblée générale annuelle tenue le 5 décembre dernier ont comblé certains postes au conseil d'administration. C'est ainsi qu'ils ont réélu M. Jean-Yves Roy des Services Ménagers Roy au poste de président et M^{me} Annie Fortin de Service d'entretien For-Net au poste de trésorière. Il est à souligner que M. Marcel Langelier de GSF Impéka avait été élu en juin dernier pour combler un poste vacant. Avec ces élections, la composition du conseil d'administration de l'AESEQ est la suivante :

- M. Jean-Yves Roy (*Les Services Ménagers Roy*), président
- M. Réal Paré (*Service d'entretien Distinction*), 1^{er} vice-président
- M. Mario Levasseur (*Industries de maintenance Empire*), 2^e vice-président
- M. Robert Barbeau (*Service d'entretien Signature*), secrétaire
- M^{me} Annie Fortin (*Service d'entretien For-Net*), trésorière
- M. Costas Scoufaras (*Service d'entretien Allied Québec*), administrateur
- M. Marcel Langelier (*Service d'entretien GSF Impéka*), administrateur

Nous remercions toutes ces personnes qui, bénévolement, donnent leur temps et partagent leur expertise pour la promotion de notre industrie.

Nouveau membre

L'AESEQ est fière d'annoncer qu'un nouveau membre a joint ses rangs. Il s'agit de Service d'entretien KBS dont le président est M. Billy Papageorgiou. M. Papageorgiou, qui était présent à l'assemblée générale du 5 décembre dernier, nous disait avoir eu l'idée de devenir membre en constatant que dans les Pages Jaunes à la rubrique « Concierges-Services d'entretien » il avait vu ASSOCIATION DES ENTREPRENEURS DE SERVICES D'ÉDIFICES QUÉBEC INC. avec le renvoi à www.aeseq.org. Se rendant sur le site Internet, il a constaté que chaque membre bénéficie d'un espace publicitaire et qu'un clic sur le logo de l'entreprise renvoie le visiteur au site corporatif de l'entreprise. De là à constater que l'adhésion à l'AESEQ était rentable, il n'y avait qu'un pas que Service d'entretien KBS a franchi. Nous lui souhaitons la bienvenue.

À la Maison-Blanche

Pendant que les médias nous font suivre tous les détails de la course à celui ou celle qui occupera la Maison-Blanche, un autre poste a été comblé dans cette prestigieuse maison. Il s'agit en effet de M^{me} Jenny Butero qui a été nommée au poste de « Executive Housekeeper ». M^{me} Butero, qui était à la tête des opérations d'entretien chez Marriott International, a été personnellement recommandée par M. Bill Marriott. Elle avait commencé comme commissionnaire chez Marriott en 1979 et a gravi tous les échelons jusqu'à son dernier poste où elle supervisait l'entretien de 400 000 chambres avec 20 000 employé(e)s d'entretien. Elle n'entre pas à la Maison-Blanche par la grande porte, mais avouons qu'aucun d'entre nous ne dénigrerait la porte de service.