

## MOT DU PRÉSIDENT

### Le site web de l'AESEQ

L'Association des entrepreneurs possède un site web à l'adresse [www.aeseq.org](http://www.aeseq.org) qui est une mine de renseignements pour les entrepreneurs. Par exemple, à l'onglet « Liens utiles » on peut accéder aux sites de la CSST, des Normes du travail, du Conseil du patronat, du Comité paritaire, du Centre patronal en santé et à de nombreux autres sites qui nous intéressent. À l'onglet « Bibliothèque », en plus d'avoir accès au texte du Décret de l'entretien d'édifices publics, vous pouvez prendre connaissance de tous les numéros déjà publiés de notre journal et consulter notre trousse de documents sur le harcèlement psychologique au travail. Le site fournit également la mission, l'historique, les accomplissements de l'AESEQ et présente les membres du Conseil d'administration. Aux onglets « Membres » et « Membres associés » apparaissent le logo, une présentation et les coordonnées de chacun des membres. Enfin, si une visite à notre site a réussi à vous séduire, rendez-vous à l'onglet « Comment devenir membre » et ajouter votre entreprise à une Association qui représentent 65 % de la main-d'œuvre et qui est reconnu par Boma comme regroupant les entreprises crédibles de notre industrie.

Jean-Yves Roy, président

## Reprenez contrôle de votre industrie !

*Un compte rendu de la conférence de Marc-André Routhier*

**« Reprenez le contrôle de votre industrie! », voilà le défi lancé par M. Marc-André Routhier, conférencier et coach d'entreprise, lors du dernier déjeuner causerie tenu le 14 mars.**

Le prix est le principal facteur d'achat et notre produit a peu d'importance aux yeux du client constate M. Routhier. La seule issue, la qualité. A part Walmart, dit-il, peu d'entreprises peuvent ne vendre que le prix. Alors, comment se sortir d'une industrie où on n'achète que le prix?

Baisser les prix entraîne la spirale vicieuse de la dépréciation qui a les allures suivantes :

la diminution de l'importance de notre produit entraîne la diminution des prix, ce qui nous fait diminuer les coûts, ce qui entraîne nécessairement la diminution de la qualité, ce qui entraîne la diminution de la valeur du produit et se termine par la diminution de la valeur de l'offre.

Il faut renverser cette spirale et créer de la valeur. M. Routhier donne l'exemple de Disney qui à l'ouverture de son parc d'attractions demandait 40 \$ en dollars d'aujourd'hui pour cinq attractions. Aujourd'hui, nous sommes prêts à payer cher pour Disneyworld parce que nous y associons de la valeur. Même exemple avec les médecins. Comme société, nous sommes prêts à payer parce que les médecins ont fait en sorte que médecine rime avec valeur.

La spirale de l'appréciation peut prendre les allures suivantes : une augmentation de l'importance de notre produit doit être suivie d'un investissement et d'une augmentation de la qualité, ce qui entraîne une augmentation de la valeur de notre produit, ce qui entraîne une augmentation du prix et une augmentation de la valeur de l'offre et de notre industrie.

Les études démontrent qu'environ 30 % des clients achètent un prix. Il faut donc convaincre le 70 % restant d'acheter de la propriété plutôt qu'un prix. Le danger c'est de se mettre à croire les clients qui pensent que l'entretien ménager n'est rien et n'a pas d'importance. Il faut chercher les clients qui cherchent la qualité.

En conclusion, M. Routhier nous invite à emprunter le chemin le moins fréquenté. Le chemin de la prospérité qui est le résultat d'un investissement dans la qualité. Nous devons bâtir, nous devons créer et nous devons faire la promotion de la valeur. ■



Le conférencier et coach d'entreprise Marc-André Routhier

*Les lecteurs qui veulent s'exprimer sur le sujet de la conférence, sont invités à faire parvenir leurs commentaires à [fortier.gauthier@sympatico.ca](mailto:fortier.gauthier@sympatico.ca)*

Membres associés  
de L'AESEQ



Naturellement..



Annonce un nouveau partenariat avec



Spécialiste dans l'entretien des sols  
Entreprise de réputation internationale  
Systèmes de dilution  
Logiciels de formation et d'estimation  
Fini Betco Express (séchage en moins de 15 min.)



Produits Écologiques  
Fini et décapant à plancher approuvés Green Seal  
Gamme complète de produits Green Earth™

Surveillez le lancement officiel des  
produits **BETCO** dans nos succursales



Nos autres  
partenaires privilégiés



Innu-Science  
Canada Inc.



Succursale de Montréal - Ouvert 7 jours sur 7

Tél.: (514) 352-6699 - Sans frais: 1-800-363-2776

8253, Boul. Métropolitain Est, Arr. Anjou, Montréal

Autres Succursales: Joliette - Trois-Rivières - Laval - Québec - Sherbrooke

# Le Groupe ISS, un super géant de l'entretien

Roger Gauthier

Vous avez un rêve? Vous voyez votre entreprise grossir, grossir et grossir? Vous devenez l'entrepreneur le plus important à Montréal, au Canada, en Amérique... dans le monde?

Voici le modèle qu'il vous faut suivre, le Groupe ISS, le géant mondial de l'entretien. Le groupe ISS (International Service System), une compagnie danoise fondée à Copenhague en 1901, démarra ses activités avec des prestations de nettoyage et de maintenance de bureaux. Après avoir connu une forte croissance au Danemark, dès la fin de la guerre, ISS étend peu à peu son empire au-delà des frontières.

Le Groupe ISS est aujourd'hui présent dans 48 pays en Europe, en Asie, en Amérique du sud et en Australie. Le Groupe n'est toutefois pas établi au Canada...ce qui vous laisse le champ

libre. Il compte plus de 375 000 employés et plus de 100 000 clients. Le chiffre d'affaires d'ISS Monde est de 9 900 milliards de dollars canadiens. Depuis 1998, ISS s'est développé considérablement grâce à la croissance organique et aux acquisitions. Il a acquis plus de 350 compagnies et s'est renforcé de plus de 200 000 employés. Depuis le début du millénaire, ISS veut se transformer. D'une entreprise d'entretien ménager, le Groupe veut offrir à ses clients une offre « globale » qui va de la propreté des locaux à la climatisation, au chauffage, à la gestion, au traitement des déchets, à l'entretien des espaces verts, à la sécurité etc. ce qui fait de la multinationale danoise le leader mondial en matière de services globaux.

Ça vous donne des idées? ■

## EN BREF

### Stopper la spirale des bas prix

L'AESEQ a tenu son déjeuner causerie du printemps, le 14 mars dernier à l'hôtel Intercontinental. Le conférencier, M. Marc-André Routhier, coach d'entreprises a ébranlé son auditoire en proposant rien de moins que de stopper la spirale de la dépréciation qui tire les prix vers le bas. Pour un compte rendu de la conférence voir l'article principal de ce journal.

de carbone et 30 % des édifices sont considérés malades. Jusqu'à maintenant, les édifices verts étaient rares à cause du prix plus élevé de construction, sans compter que les bénéfices étaient difficiles à quantifier. Toutefois, avec la baisse des coûts (le consensus actuel est qu'il en coûte actuellement 2 % de plus pour concevoir et construire) et l'introduction du programme LEED au Canada en 2003, on évalue que le nombre d'édifices verts ira en s'accroissant. À ce jour, 53 édifices ont été certifiés par LEED au Canada et 310 édifices sont en processus de certification.

### WFBSC Le congrès qui fait suite à Montréal

En octobre dernier, à Séoul en Corée du sud, s'est tenu le 16<sup>e</sup> congrès de la World Federation of Building Service Contractors qui faisait suite au 15<sup>e</sup> congrès tenu à Montréal en 2004. Le congrès a réuni plus de 700 entrepreneurs de 21 pays, dont M. Mario Levasseur d'Empire Maintenance qui représentait le Canada. Le prochain congrès aura lieu à Buenos Aires en Argentine en 2008.

### Une carte Urgence-Vie

La compagnie Mitie, une des deux plus grosses entreprises d'entretien en Angleterre vient de mettre à la disposition de ses 20 000 employés une carte Urgence-Vie qui donne les numéros de téléphone d'urgence 24/7 pour tous les types d'accidents ou d'incidents. Mitie, pendant les heures d'affaires, et un service d'appels opèrent le service. La carte est disponible en 12 langues.



Une partie des participants au déjeuner causerie du 14 mars portant sur le défi de la qualité dans l'industrie.

### La certification LEED au Canada

Au Canada, 2,5 millions de résidences et 500 000 édifices commerciaux consomment un tiers de toute l'énergie, produisent un tiers des émissions

## PROCHAINE ACTIVITÉ POUR MEMBRES SEULEMENT

Le 16 mai prochain aura lieu une demi-journée de formation à l'intention du personnel d'opération des membres de l'AESEQ. Les gens se verront offrir plusieurs ateliers de formation qui seront donnés par les membres associés de l'AESEQ. Le tout se terminera par une dégustation de vins.