

L'expérience Jan-Pro

Maximiser les opportunités

Chaque jour vous appartient. Il y a de nouvelles aventures à connaître, des défis à relever et des opportunités pour réaliser de grandes réalisations. Chez Jan-Pro, nous croyons que votre place d'affaires devrait être un milieu propice pour vous permettre non seulement de faire face à votre quotidien mais aussi, de maximiser les opportunités.

Chacun des aspects de vos tâches d'entretien ménager et chaque détail de votre devis technique est établi avec un objectif : vous aider à concrétiser vos opportunités. Chez Jan-Pro, nous sommes d'avis que notre contribution ne s'arrête pas uniquement à nettoyer votre lieu de travail. Nous pouvons également améliorer votre environnement de travail et prolonger la valeur de vos actifs.

Nous connaissons les standards élevés que vous vous êtes fixés. Nous les avons fait nôtres également. Et chaque jour nous nous efforçons de les respecter. Que ce soit pour l'entretien de votre place d'affaires ou pour la santé de vos employés, nous nous efforçons de vous donner le maximum pour que vous puissiez être à votre tour à votre meilleur. Car, lorsque vous aimez ce que vous faites, vous ne faites aucun compromis.

Vous recherchez des complices à qui vous pouvez faire confiance et qui peuvent vous aider à faire ce dans quoi vous exceller, d'une manière dont vous seul savez le faire. Dans la vie comme au travail, il est inestimable de pouvoir compter sur des partenaires de confiance et nous serions honorés de faire partie des vôtres. Parce qu'avec Jan-Pro, ensemble on fait bon ménage!

Valeur de la Propreté

Depuis longtemps, on a considéré l'entretien ménager uniquement comme une dépense. Cette tendance a eu comme conséquence que les gestionnaires et propriétaires immobiliers ont basé leurs décisions relatives à l'entretien ménager de façon unidimensionnelle et focalisée uniquement sur le coût. Des études récentes tendent plutôt à démontrer que les activités de nettoyage ont une influence directe sur la rentabilité d'une entreprise, que ce soit pour améliorer la santé et le milieu de travail, l'image corporative, les actifs immobiliers et mobiliers ou l'environnement.



Contenu

Articles d'intérêt

Maximiser les opportunités	1
La Valeur de la Propreté	1
Coût de résolution des plaintes	2
Sale clavier	2
Protégez vos actifs	3
Mesurer la propreté	3

Faits saillants

Absentéisme contagieux	2
Des produits performants	3

Le mot de la fin

Des franchisés motivés	4
Des clients satisfaits	4

Coût de résolution des plaintes



Le haut degré de fragmentation du domaine de l'entretien commercial est caractérisé par des barrières relativement peu élevées à l'entrée et une différenciation minimale ou quasi inexistante de l'offre de services. En réalité, les services d'entretien sont largement établis ou définis en fonction du coût. Cette focalisation sur les coûts a conduit plusieurs entrepreneurs dans le domaine à couper les coins ronds, afin de demeurer concurrentiels, avec comme résultat une qualité de service variable.

Les responsables et gestionnaires immobiliers se sont donc tournés vers deux approches pour obtenir une qualité de service constante à un coût concurrentiel : les Standards de Qualité et la Valeur de la Propreté. L'entretien ménager requiert l'accomplissement répété de tâches dans plusieurs endroits. Même un tout petit immeuble requiert la nécessité

d'accomplir avec succès une centaine de gestes ou de tâches individuelles. On imagine facilement les risques d'erreurs que cela peut occasionner.

Un entretien ménager déficient se traduit par de nombreuses demandes de mise à niveau ou de corrections. Ces manquements au niveau du service imposeront une augmentation des coûts tant pour le client que pour le fournisseur de service.

Il est intéressant de noter qu'une réduction de la portée des travaux (diminution des tâches du devis technique) produit une augmentation équivalente au chapitre des plaintes devant être adressées (ticket). Ironiquement, les économies obtenues par une réduction de service sont souvent éclipsées par les coûts supplémentaires résultant de la résolution des plaintes.

Jan-Pro affecte positivement la rentabilité des entreprises en éliminant les risques pour la santé de leurs lieux de travail, en améliorant le bien-être des occupants, en protégeant la valeur de leurs investissements et en contribuant au développement durable.

Absentéisme contagieux

Avez-vous déjà remarqué que lorsqu'une personne se présente au bureau avec une infection (gastro, rhume, grippe) celle-ci a tendance à se propager vers ses collègues? Les virus et bactéries d'où viennent les infections sont facilement transportées par les mains et se déposent sur les surfaces fréquemment touchées (interrupteurs, poignées de porte ou de frigo, clavier de micro-onde, robinets, etc.). Si celles-ci ne font pas l'objet d'une désinfection quotidienne et régulière, la plupart des gens « attraperont » à leur tour ces infections, ce qui se traduira par une augmentation des absences au travail. Un programme de désinfection systématique réduira l'incidence des absences liées à la transmission des infections par contact, ce qui diminuera d'autant la facture associée aux absences de courte durée.

Sale clavier!

Il est indispensable de **nettoyer son clavier d'ordinateur** régulièrement car les claviers attirent la poussière, retiennent la saleté et sont même porteurs de germes. Si le clavier dessert plusieurs utilisateurs, il devient facilement un des meilleurs vecteurs de transmission des microbes provenant des doigts de tous et chacun; même avec un seul utilisateur, votre clavier s'avère le récepteur ou transmetteur de tout ce que nos doigts ramassent durant la journée, malgré le lavage des mains.

Une étude britannique très sérieuse a démontré en 2008 qu'il y a moins de bactéries néfastes sur les cuvettes des toilettes que sur les claviers d'ordinateur !

Comment faire ?

- 1) Avant de commencer, éteignez votre ordinateur et débranchez le clavier.
- 2) Retournez-le et secouez-le, de préférence à l'extérieur, pour faire tomber les miettes.
- 3) Envoyez de l'air sous pression entre les touches à l'aide d'une bombe d'air comprimé; si vous le faite à l'intérieur, n'oubliez pas de nettoyer la surface ayant reçu les éclaboussures du clavier avec un chiffon humide ou à l'aide d'un aspirateur.

À noter : vous trouverez des bombes de gaz sec comprimé dans tous les magasins et rayons d'informatique ; ces bombes sont dotées d'un tube fin qui facilite le nettoyage entre les touches.

À défaut de bombe d'air comprimé, vous pouvez utiliser votre aspirateur en réglant la puissance au minimum pour ne pas abîmer votre clavier.

- 4) Pour finir, nettoyez les touches une à une avec un chiffon doux légèrement imbibé d'alcool. Profitez-en pour nettoyer également votre souris et les fils.

À noter : attention à ne pas trop imbiber le chiffon et à ne pas faire couler de liquide dans le clavier ! Pour enlever des traces noires sur les touches, utilisez un coton-tige trempé dans de l'alcool à brûler.

On recommande de nettoyer son clavier d'ordinateur **tous les 2 mois**, voire tous les mois si vous l'utilisez beaucoup; certains usagers, plus soucieux d'hygiène, pratiquent le nettoyage au chiffon imbibé tous les jours en quelques secondes, de préférence en début de journée.

Conseils:

S'il vous arrive de manger devant l'ordinateur, éloignez votre clavier de la nourriture pour ne pas semer de miettes entre les touches. Veillez aussi à éloigner votre café ou tout autre liquide de votre clavier: c'est une cause fréquente de panne souvent irréparable.

Cette façon de faire peut s'appliquer selon l'architecture des claviers aux PC portables, téléphones, cellulaires, calculatrices, terminaux de paiements, modules d'alarme avec composition d'accès, intercoms d'appartements à composition et autres.



Prolonger la durée de vos actifs, un exemple

Un programme d'entretien ménager professionnel aide à protéger et à prolonger la durabilité des actifs d'une entreprise. Prenons par exemple les revêtements de tapis. Le *Carpet and Rug Institute* (CRI) établit 5 niveaux d'apparence : Neuf, Bon, Passable, Piètre et Inacceptable (remplacement nécessaire). La durée de vie d'un tapis devrait être minimalement de 10 ans. Un bon programme d'entretien fera en sorte qu'un tapis sera encore « Bon » dans 10 ans. Un programme non planifié abaissera le niveau d'un tapis à « Passable » dans 3-4 ans, à « Piètre » dans 4-5 ans et à son remplacement dans 6-7 ans. Un programme déficient abaissera le niveau d'un tapis Neuf à Piètre dans un intervalle de un à 3 ans.

Un programme complet d'entretien des tapis comprend 5 étapes : 1- Confinement de la saleté; 2- Aspirateur; 3- Programme de détachage et d'essuyage des déversements; 4- Nettoyage périodique; 5- Restauration.

Les fabricants publient des guides qui précisent les procédures et les fréquences d'entretien. Ces procédures et fréquences peuvent varier selon le trafic et certaines conditions. Plusieurs garanties sont basées sur ces recommandations.

Les gestionnaires et propriétaires auraient avantage à se référer à ces guides et aux clauses des garanties pour établir un programme d'entretien efficace et rentable. Ce programme limitera les dépenses inutiles et préservera leurs investissements.

Mesurer la propreté

Il est possible de mesurer la propreté des surfaces à l'aide d'un lecteur ATP (adénosine triphosphate), une molécule présente dans tous les animaux, végétaux, bactéries, levures et moisissures. Le lecteur mesure le dépôt de particules organiques laissées sur les surfaces par ces organismes. Une lecture élevée suppose un terrain fertile pour la floraison de bactéries potentiellement nuisibles pour la santé, qui facilite la contamination croisée. Un programme d'entretien efficace diminuera la lecture d'ATP.



Des produits performants

Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte lorsque vient le temps de choisir des produits de nettoyage performants. Le premier objectif est bien sûr de nettoyer et d'assainir. Encore faut-il ne pas user les surfaces ou objets sur lesquels ils sont utilisés, car certains produits représentent un danger pour l'équipement ou être corrosif pour l'instrumentation, être nocif pour les utilisateurs et autres occupants, constituer une source de pollution ou encore, alimenter les virus ou les bactéries indésirables.

Plusieurs secteurs d'activité ont établi des normes pour améliorer leurs résultats et la qualité de leurs établissements. De telles normes existent entre autre dans l'alimentation et le domaine de la santé.



Jan-Pro Systèmes d'entretien

100-6433 Jarry Est, Montréal
(Québec) H1P 1W1
(514) 324-0800
(514) 324-2681
info@jan-promontreal.com

114-2323 Boul. du Versant Nord
Québec (Québec)
(418) 527-1400
(418) 688-6066

Ensemble on fait bon ménage!



www.jan-pro.ca

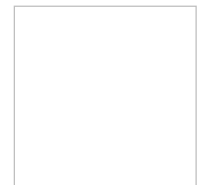
Jan-Pro Systèmes d'entretien
100-6433 Jarry Est, Montréal
(Québec) H1P 1W1

Des franchisés motivés

Les personnes qui choisissent de devenir des professionnels de l'entretien ménager sous la bannière de Jan-Pro le font librement et de plein gré. Ils bénéficient du support d'un réseau international spécialisé en entretien commercial opérant depuis plus de 20 ans sur plusieurs continents. Ayant investi une somme importante pour rejoindre le réseau, ils ont à cœur d'assurer que leurs services répondent aux exigences de leurs clients sous peine de perdre des revenus et de voir leur investissement diminuer. Nos franchisés peuvent donc compter sur l'aide de conseillers qui sauront les guider dans l'utilisation de produits et techniques pouvant donner des résultats concrets. Nos franchisés sont fiers de leur contribution au mieux-être de votre place d'affaires.

Des clients satisfaits

Dans une industrie caractérisée par un taux de rotation du personnel très élevé, il est rassurant de compter sur un partenaire stable, qui comprend votre réalité. Que ce soit pour l'amélioration de leurs environnements de travail en diminuant la présence de contaminants, la préservation de leurs actifs par un programme d'entretien préventif axé sur la maximisation de la valeur ou encore, le développement durable par l'utilisation de solutions et outils de nettoyage sécuritaire pour l'environnement, les clients actuels ont tous leurs raisons d'avoir fait de Jan-Pro leur partenaire de confiance pour l'entretien de leurs bureaux. Plus de 90% choisissent de renouveler leur entente année après année. Ce qu'ils apprécient le plus de nous : la rapidité et la qualité de nos interventions.



Communication condoMarketing

M.Guy Thouin

255 Boulevard Crémazie Est, bureau 750

Montréal (Québec)