

LE COIN DE L'ENTREPRENEUR

PAGE 4

Team ISSA Welcome Reception - October 29

PAGE 6

Hallmark Housekeeping Completes CMI Training

PAGE 7

How Communication & Training Builds Professionals

ACTUALITÉS, POINTS DE VUE ET INFORMATIONS POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES D'ENTRETIEN SANITAIRE



DU 29 OCTOBRE AU LE 1^{ER} NOVEMBRE • DALLAS, TX

par JOAN WEIS

Impressionnant sur 360° !

La semaine la plus importante de l'industrie du nettoyage est à nos portes. C'est la semaine où les marchés sont conclus, les innovations mises en vitrine, des milliers de poignées de mains échangées et des liens indéfectibles tissés. Plus importante foire commerciale de l'industrie, le salon ISSA Show Amérique du Nord 2018 de cette année est plus que jamais pensé pour les visiteurs.

Association représentant l'industrie du nettoyage à l'échelle mondiale, l'ISSA est heureuse de vous offrir l'occasion rêvée de rencontrer en personne les intervenants de votre chaîne d'approvisionnement lors d'une semaine qui regorge d'activités. Enfilez donc votre paire de chaussures la plus confortable et armez-vous de vos meilleures présentations pour l'édition 2018 du salon ISSA Show

Amérique du Nord – du 29 octobre au 1er novembre – au centre des congrès Kay Bailey Hutchison de Dallas, TX.

360 DEGRÉS D'IMMERSION

Réunissant plus de 750 exposants, on estime que le salon ISSA Show attirera plus de 16 000 professionnels de l'industrie du nettoyage et de l'entretien sanitaire de partout dans le monde. Profitez donc de l'occasion pour venir vous immerger en plein milieu d'une semaine de formation, d'innovation et de réseautage. Il n'y a rien de mieux qu'une rencontre en personne pour faire des affaires et ce, même – ou spécialement – à cette époque des grandes technologies.

NOUVEAUTÉ ET FÉBRILITÉ

Vingt ans après la dernière présenta-

tion du salon ISSA Show au Texas, l'ISSA a décidé cette année d'effectuer un retour dans la belle ville de Dallas. La ville ayant connu une immense transformation au cours de deux dernières décennies, nous sommes de plus fébriles à l'idée d'installer notre exposition au beau milieu des immenses gratte-ciels, de la faune nocturne, des restaurants et de toute cette ambiance géniale que nous offre le centre-ville de Dallas.

Les visiteurs pourront profiter de la scène culinaire dynamique de Dallas pour vivre une expérience gastronomique fraîchement actuelle, explorer les quartiers diversifiés et prendre part à la culture modernisée de cette ville cosmopolitaine. Aussi, ce changement de scène ne constitue pas la seule modification apportée au salon ISSA Show. Travaillant con-

... suite à la page 2

Le nouveau programme Prochaine génération de l'ISSA

Le programme de la Société des jeunes cadres de l'ISSA se refait une beauté

L'ISSA, l'association représentant l'industrie du nettoyage à l'échelle mondiale, est heureuse d'annoncer le lancement du programme Prochaine génération de l'ISSA qui remplacera l'actuelle Société des jeunes cadres de l'ISSA (YES). Visant à améliorer les avantages aux membres de l'ISSA et à augmenter la participation des jeunes professionnels dans les activités de l'Association de même que dans l'industrie, le programme Prochaine génération de l'ISSA sera ouvert à tous les employés des entreprises membres de l'ISSA âgés de moins de 40 ans. De plus, le programme offre aussi aux plus de 40 ans de participer.

« L'ISSA et les membres du comité du programme Prochaine génération de l'ISSA sont heureux d'offrir une version réorganisée de cet indispensable programme, » affirme Priya Ponnuswamy, directrice du marketing de l'ISSA et agent de liaison pour le programme Prochaine génération. « Le nouveau programme ne sera pas seulement inclusif, il travaillera aussi de concert avec l'organisme ISSA Charities et aura un impact important sur notre industrie et sur la communauté. »

... suite à la page 4

Volume 2 / Numéro 1

LE COIN DE L'ENTREPRENEUR

LE COIN DE L'ENTREPRENEUR est publié par ISSA Canada et s'adresse aux entrepreneurs en entretien d'immeubles et aux fournisseurs de services d'entretien sanitaire internes. Cette publication présente les actualités et points de vue de l'industrie, de même que les plus récents outils de formation de l'ISSA et d'ISSA Canada. Pour plus de renseignements, communiquez au :

910 Dundas St. W., P.O. Box 10009
Whitby, ON L1P 1P7

Tél. : (905) 665-8001

Sans frais : (866) 684-8273

Courriel : tracy@issa-canada.com

Site Internet : www.issa-canada.com

Impressionnant sur 360° !

stamment à l'amélioration de l'expérience des participants, l'Association a y est allée d'une flopée de nouveaux ajouts.

RÉSEAUTAGE

Parmi les nouvelles expériences offertes à nos visiteurs, on note la soirée Party for a Purpose, une soirée bénéfice qui, le lundi 29 octobre de 16 à 19 heures, représentera le point culminant du salon. Bien que la principale attraction soit Topgolf Dallas, il n'est pas nécessaire d'avoir les aptitudes pour le golf ou même l'expérience. Topgolf est un lieu de rassemblement social et agréable où l'on peut frapper des balles de golf vers une cible ou simplement socialiser, manger et prendre un verre avec des pairs. En plus de passer un très bon moment, vous contribuerez à une grande cause puisque tous les profits sont remis à l'organisme ISSA Charities.

Et la fête ne s'arrête pas là !

Cette année, l'ISSA et ses divisions ont fait équipe pour créer un comité d'accueil mixte – la réception d'accueil d'équipe ISSA organisée par l'ARCSI, l'IEHA et ISSA Canada. Présentée le lundi 29 octobre de 19 h 30 à 22 h 30, les visiteurs pourront y rencontrer de nouveaux collègues de partout dans le monde ou refaire connaissance avec d'autres tout en dégustant des collations et rafraîchissements tout au long de cette initiative de réseautage. Non seulement l'événement est-il ouvert à tous les membres d'ISSA Canada et leur invités, les membres de l'ARCSI (Association of Residential Cleaning Services International [association des services d'entretien résidentiels internationaux]) et de l'IEHA (International Executive Housekeepers Association [association internationale des directeurs de services d'entretien]) seront aussi présents et auront aussi l'occasion de rencontrer certains quelques-uns des principaux intervenants de l'industrie. Pour accéder au salon, inscrivez-vous sur le www.issa.com/show-attractions.

Le mercredi 31 octobre, de 17 h 30 à 19 h 30, la ville fermera la rue face au restaurant de l'hôtel Omni pour permettre la tenue du Backlot Bash de l'ISSA. Les participants pourront boire et manger au son de musique présentée en direct. Qui plus est, les meneuses de claqué de Cowboys de Dallas seront sur place – le tout en profitant de la chaleur d'une belle soirée d'automne du Texas.

ÉDUCATION

L'ISSA a mis sur pied des douzaines de séminaires, ateliers et cours de certification qui seront présentés tout au long de la semaine à partir du lundi. Cette année, l'ISSA a prévu près de 100 sessions, dont certaines traitent de nouveaux sujets et sont présentées dans un nouveau

format, ce qui représente une hausse de 20 % de changements par rapport à l'année dernière.

Dîner-causerie : Forum de discussion entre experts sur l'état de l'industrie commanditée par Essendant, le lundi 29 octobre de 11 h 45 à 13 heures, donnera lieu à une vive discussion animée sur tous les segments de l'industrie.

Pour la première fois, l'IFMA (International Facility Management Association [association internationale en gestion d'installations]) commanditera trois sessions dans le théâtre Éducation de l'ISSA que les fournisseurs de services d'entretien internes et les entrepreneurs en entretien d'immeuble ne voudront pas manquer.

Autre organisation qui en est à ses premières armes au salon ISSA Show, la NORMI (National Organization of Remediators and Mold Inspectors) présentera un atelier sur les moisissures. De plus, il vaudra la peine de rester jusqu'au jeudi pour assister la cérémonie de remise de prix de la CIMS (Cleaning Industry Management Standard) et du CMI (Cleaning Management Institute). Joignez-vous à nous alors que nous honorerons les entreprises et personnes qui auront fait preuve d'engagement envers un professionnalisme grandissant et un maintien de normes élevées en matière d'efficacité opérationnelle. La gamme de présentations offertes englobe également des forums d'apprentissage offerts par les nouvelles divisions de l'ISSA, l'ARCSI et l'IEHA, de même que par nos colocataires-partenaires, la BSCAI (Building Service Contractors Association International).

Visitez le www.issa.com/show pour obtenir la liste complète des programmes éducatifs offerts.

HALL D'EXPOSITION

À ceux qui affirment qu'il n'y a rien de nouveau dans l'industrie, l'ISSA répond : « Ne dites pas n'importe quoi ! ». Le salon de cette année est l'endroit parfait pour rencontrer plus de 750 exposants qui mettent en vitrine leurs produits et services les plus récents et les plus innovateurs.

Aussi cette année, en plus du pavillon résidentiel, du pavillon international et du pavillon des nouveaux exposants – qui comptent plus de 75 fabricants – l'ISSA a créé le pavillon du nettoyage sous pression à l'intention de ce créneau du marché, de même que le pavillon mise en marche visant les intervenants remplis des idées nouvelles et stimulantes. Entre toutes ces choses à voir et à faire, n'oubliez pas de passer prendre un rafraîchissement au Bar sportif de l'ISSA commandité par Spartan Chemical Co. – stand 6231.

LE BILLET D'OR

L'ISSA a raffiné son laisser-passer univer-

... suite à la page 3



sel pour y inclure presque l'entière expérience à l'horaire, de l'équipe de réception de l'ISSA à l'ensemble des activités d'éducation et de réseautage du Backlot Bash de l'ISSA. Ce billet ne représente pas seulement le meilleur rapport qualité-prix, mais c'est aussi la meilleure façon de profiter au maximum du salon ISSA Show Amérique du Nord 2018 dans toute sa splendeur.

LE STADE DES COWBOYS

Comment aimeriez-vous profiter d'une visite VIP de l'AT&T Stadium, domicile des Cowboys de Dallas de la NFL ? Une navette vous amènera au stade pour vous permettre de profiter de cette visite spéciale pour découvrir les coulisses d'une célèbre équipe de la NFL. Lors de cette visite, vous pourrez fouler le sol du terrain de football de l'AT&T Stadium et visiter les loges de luxe, la galerie de presse, le vestiaire, la salle d'entrevues après-match et plus encore. Voilà une autre raison de demeurer au salon jusqu'au jeudi !

CONCEPT ÉPROUVÉ

Bien que le salon comporte plein de nouveautés, certains concepts sont trop pratiques et trop populaires pour être changés. Ainsi, l'ISSA a annoncé quelques activités sont de retour au salon de cette année afin de répondre à la populaire.

AGENDA DU SALON

L'ISSA comprend qu'autant d'articles exposés et d'activités stimulantes et éclairantes peuvent s'avérer relativement étourdissants. L'Association a donc ramené son « Agenda du salon » pour s'assurer que les visiteurs profitent au maximum de la convention. Vous pouvez maintenant planifier plus facilement votre visite au salon et ce, avant même votre arrivée à Dallas. *Visitez le www.issa.com/myshow-planner pour plus de renseignements sur l'agenda.*

APPLI MOBILE

L'appli mobile ISSA Show est aussi de retour cette année. Commandité par R3 Reliable Redistribution Resource, l'appli est accessible à même votre appareil intelligent dès que vous y aurez créé votre Agenda du salon. Il suffit de télécharger l'appli mobile ISSA Show – également disponible sur Google Play Store ou Apple App Store – pour avoir votre agenda en main en tout temps. L'appli comprend également l'édition numérique du répertoire officiel des exposants, aussi accessible en direct partout dans le hall d'exposition.

PRIX DE L'INNOVATION

Le programme Prix de l'innovation de l'ISSA – qui présente les tout derniers produits, services et technologies ayant potentiellement un impact majeur sur les activités d'entreprise – est également à l'ordre du jour des activités de cette année. Suite au succès qu'a connu le programme l'année dernière, il nous fallait absolument ramener le programme cette année.

Vérifiez les innovations mises sous les réflecteurs et votez en ligne www.issa.com/show. Les gagnants seront annoncés au bureau de réception de bienvenue d'équipe ISSA.

VISITE GUIDÉE DU SALON

Par le passé, les nouveaux visiteurs nous ont exprimé l'avis que la visite guidée du salon leur avait été d'une grande utilité. Nous l'avons donc ramenée au salon de cette année. Ainsi, le jeudi 30 octobre, l'ISSA invite les nouveaux visiteurs à une séance d'orientation personnelle – offerte en anglais et en espagnol – de même qu'à une visite guidée avant l'ouverture du hall d'exposition. En soirée, les nouveaux visiteurs pourront participer à une table ronde avec des collègues sur les faits nouveaux et questions d'actualité de notre industrie.

CONFÉRENCES

En plus des formateurs et conférenciers invités de nos ateliers, l'ISSA a mis au programme un une scène et deux fascinants conférenciers d'honneur. Commencez votre semaine le matin du lundi 29 octobre en assistant à la conférence de l'inspirant David Goggins, retraité des SEALs de la marine américaine et détenteur d'un record du livre Guinness des records.

Le mercredi 31 octobre à 9 heures, l'auteur de succès de librairie et ancien éditeur du magazine SUCCES, Darren Hardy, se joindra aux visiteurs du hall d'exposition pour leur livrer une présentation intitulée « *Igniting the Compound Effect: How to Jump-Start Your Income, Your Life and Your Success* » (Déclenchement de l'effet combiné : Comment relancer vos revenus, votre vie et votre succès).

N'oubliez surtout pas *la pièce de résistance* : l'ex-président des États-Unis, M. George W. Bush, qui s'engagera dans une discussion informelle avec le directeur général de l'ISSA, M. John Barrett. Alors, réservez votre vol pour le vendredi afin ne pas manquer cette occasion unique. *Pour connaître la liste complète des conférences, consultez le www.issa.com/show.*

Comptant plus de 9 200 membres en provenance de tous les secteurs de notre industrie, l'ISSA s'est donnée pour mission de changer la perception qu'a le monde sur l'industrie du nettoyage professionnel en offrant à ses membres les outils d'affaires nécessaires à la promotion du nettoyage comme investissement dans la santé des humains et de l'environnement, de même que pour l'amélioration de la rentabilité des organisations. Vous ne pouvez vous permettre de manquer la foire commerciale de l'année. *Pour plus de renseignements ou pour vous inscrire et réserver vos vols et votre hébergement, visitez le www.issa.com/show.*



... suite de la page 2

Le nouveau programme Prochaine génération de l'ISSA

Le nouveau programme Prochaine génération de l'ISSA est doté d'une stratégie et d'une vision tangible pour tous les jeunes professionnels de l'industrie.

- Deux volets distincts :

- Jeunes leaders en devenir de l'ISSA à l'intention des jeunes professionnels qui souhaitent amener leur carrière à un échelon supérieur.
- Développement des jeunes cadres de l'ISSA à l'intention des jeunes professionnels qui occupent déjà un poste de direction et qui souhaitent améliorer leurs qualités de leader.

- **Inclusivité** : Ce nouveau programme sera ouvert à toutes les entreprises membres de l'ISSA et à leurs employés. Aucuns frais séparés ne seront exigés pour faire partie de la communauté du programme Prochaine génération de l'ISSA à partir de 2009.

- **Partenariat avec l'organisme ISSA Charities** : Une grande partie de la pression produite par le programme Prochaine génération de l'ISSA sera de supporter les initiatives de l'organisme ISSA Charities, notamment :

- o Programme *Nettoyer pour une raison* qui offre des services de nettoyage gratuits pour les résidences de personnes atteintes du cancer ;

- o Programme *Bourses d'études* qui offre des bourses d'études et des possibilités de stage aux employés et aux familles des sociétés membres de l'ISSA ;

- o *Réseau Hygiène* qui encourage les femmes de l'industrie du nettoyage par le biais d'un programme de mentorat et de formation ;

- Mentors du programme Prochaine génération de l'ISSA : Occasions pour les professionnels de l'industrie de plus de 40 ans l'occasion de s'engager et de partager leur sagesse et leur expérience avec les jeunes professionnels dans le cadre du programme Prochaine génération de l'ISSA.

Les anciens programmes toujours populaires – comme l'atelier de perfectionnement professionnel du YES, les séances d'éducation professionnelle en personne et les webinaires, de même que les activités de réseautage complémentaires – seront maintenus dans le cadre du programme Prochaine génération de l'ISSA.

Pour plus de renseignements sur le programme Prochaine génération de l'ISSA, visitez le www.issa.com/nextgen.

ÉQUIPE ISSA RÉCEPTION DE BIENVENUE

HÉBERGÉ PAR ARCSI, IEHA et ISSA CANADA

ISSA Canada est extrêmement heureuse de son partenariat avec l'ARCSI (Association of Residential Cleaning Services International) et l'IEHA (International Executive Housekeepers Association) dans le cadre de la toute nouvelle réception de bienvenue d'Équipe ISSA qui aura lieu le 29 octobre de 19 h 30 à 22 h 30 au Dallas Fairmont.



Venez rencontrer ou faire connaissance avec des collègues de partout dans le monde ; des collations et rafraîchissements seront gracieusement offerts tout au long de cette initiative de réseautage. Non seulement l'événement est-il ouvert à tous les membres d'ISSA Canada, ceux

de l'ARCSI et de l'IEHA seront aussi présents sur place, ce qui donnera lieu à une superbe occasion de réseautage et la chance de rencontrer certains des principaux joueurs de l'industrie.

ISSA Canada souhaite remercier les membres ci-dessous pour leur grande générosité :

STATION DES SPÉCIALITÉS DE LA MER

Bunzl Distribution
The Dissan Group
Kimberly-Clark
R3 Redistribution

STATION DES AFFICHAGES SPÉCIAUX

Kärcher Canada
MediaEdge Communications
Nilfisk-Advance Canada

STATION DES GRAVURES DE SPÉCIALITÉ

Advantage Maintenance
Avmor Ltd.
Charlotte Products
Pioneer Eclipse
Procter & Gamble
Rubbermaid Commercial Products

COMMANDITAIRES DE BUFFETS

3M Canada
Americo Manufacturing Company
Deb Canada
Hydro Systems
M2 Professional
NaceCare Solutions
Pro-Link Canada
ProTeam
Rochester Midland
Spartan Chemical
Sprakita Products
Sprayway Inc.
STAPLES Business Advantage
Swish Maintenance
Tennant Co.
The Malish Corporation



par MIKE SAWCHUK



Plus que des VADROUILLES

Avant la Seconde Guerre mondiale, les Américains avaient plus tendance à louer leur résidence plutôt que de les acheter. Toutefois, au lendemain de la guerre, tout cela a changé. Des programmes spéciaux ont été institués pour encourager les gens, surtout les vétérans, à acheter leur propriété. À partir de 1960, soit 15 ans après la fin de la guerre, plus de 60 % des Nord-Américains étaient propriétaires de leur résidence, et ce pourcentage n'a cessé de progresser jusqu'à 2007.

Cependant, en raison de la grande récession de 2008, le nombre d'accession à la propriété a emprunté une spirale descendante qui s'est accélérée au cours de la dernière décennie, plus particulièrement parmi les milléniaux. Pourquoi les milléniaux n'achètent-ils pas de maison ? Après tout, l'économie s'est relevée considérablement au cours des dernières années et les propriétaires d'entreprises dans des secteurs spécifiques supplient les consommateurs d'investir.

La raison a peu à faire avec l'économie. C'est plutôt une question de la situation dans laquelle se trouvent de nombreux milléniaux. En s'attaquant au problème, l'industrie du nettoyage pourrait s'avérer une bonne façon d'attirer les jeunes gens vers l'industrie de l'entretien sanitaire.

Nombreux sont les milléniaux qui sont accablés d'une dette d'études dans des proportions de 40 000 à plus de 200 000 \$ US.

« Les hausses de prix, les prêts étudiants et les salaires des postes de premier échelon constituent des barrières à l'accession à la propriété (pour les diplômés d'université) ; cette situation a entraîné une baisse substantielle des accessions à la propriété parmi les 35 ans et moins – de 43,6 % en 2007 à 35,9 % aujourd'hui, » selon le rapport « Home Trend » du 26 juillet 2018 sur le site ReputationPartners.com. Pour cette raison, certains employeurs offrent de meilleurs salaires de départ, tandis que d'autres aident les milléniaux à rembourser leur dette d'études.

« On espère qu'en offrant d'aider ces étudiants à rembourser leur prêts (étudiant), les entreprises pourront bénéficier d'un avantage dans le processus de recrutement », d'écrire Jillian Berman sur le site MarketWatch.

À vrai dire, seules les grandes organisations de l'industrie du nettoyage ont les moyens d'offrir un avantage d'une telle ampleur. À plus petite échelle toutefois, il est toujours possible d'offrir ce genre d'assistance. De nombreuses organisations offrent de contribuer jusqu'à concurrence de 1200 \$ par année, sur une durée de six ans, si une jeune personne se joint à leur équipe pour une période de six ans. Les sociétés membres de l'ISSA peuvent encourager les employés et leur famille à faire la demande de l'une des 40 bourses d'études offertes tous les ans par le biais de l'organisme ISSA Charities – un avantage direct pour les membres de l'ISSA.

Est-ce que ça signifie que l'aide au remboursement des prêts étudiants est tout

ce dont nous avons besoin pour attirer les jeunes travailleurs vers l'industrie de l'entretien sanitaire ? Malheureusement non. Il faut bien plus que cela.

ÉTABLIR DES RAPPROCHEMENTS

Les milléniaux sont très concernés par la propreté, selon HFM (mars 2016), une publication portant sur l'industrie des articles ménagers. La publication révélait que 56 % des milléniaux avaient fait l'acquisition d'un aspirateur vertical au cours des deux à quatre dernières années, et que 24 % d'entre eux utilisent leur aspirateur tous les jours. L'étude donne à penser que la prochaine étape consisterait, pour les milléniaux à la recherche d'un emploi, à aller frapper aux portes des fabricants d'aspirateurs. Malheureusement, ce n'est pas le cas. Au mieux, leur intérêt envers la propreté et les aspirateurs a un rapport ténu avec les offres de notre industrie, et ne se traduit certainement pas par une recherche d'emplois accrue dans le domaine de l'entretien sanitaire.

Si la propreté ne suffit pas, qu'est-ce qui, dans ce qui intéresse les jeunes travailleurs, pourrait les convaincre d'accentuer leur recherche d'emploi dans l'industrie du nettoyage ? Un de ces réponses est la technologie, mais pas pour les raisons que nous croyons.

Les milléniaux sont intéressés à l'industrie des technologies. On a pu le constater au cours des dernières années, notamment dans les données publiées par LinkedIn, qui rapporte que les milléniaux reçoivent plus

...continued on page 6

Plus que des vadrouilles

de courriels de recruteurs du secteur de la haute technologie que de tout autre secteur... et qu'ils aiment en recevoir. Cependant, bien qu'ils soient effectivement intéressés dans la technologie en soi, autre chose attire leur attention dans l'industrie des technologies, et c'est le « sens du devoir ». Ils croient que la technologie améliore la vie des gens partout dans le monde et que les entreprises de haute technologie sont capables de développer des technologies qui aideront à protéger l'environnement à long terme, selon le rapport Demystifying Millennials (March 2016). Ces deux idées attirent les jeunes professionnels.

COMMENT L'INDUSTRIE DE L'ENTRETIEN SANITAIRE PEUT-ELLE OFFRIR UN « BUT PLUS STRATÉGIQUE » ?

Maintenant que nous avons une bonne idée de ce qui intéresse les jeunes professionnels, comment pouvons-nous exploiter cette information pour les convaincre de la valeur de notre industrie ? Les étapes suivantes s'offrent à nous :

Publiciser nos accomplissements en matière d'environnement et de santé.

Combien de jeunes travailleurs savent que l'industrie du nettoyage représente l'un des principaux secteurs milliardaires de l'économie à s'engager envers les causes écologiques et environnementales et qu'elle constitue un chef de file émergent en matière de développement durable, de santé et de mieux-être ? Notre industrie doit transmettre cette information au public. Nous avons besoin de faire connaître au public les circonstances désastreuses auxquelles le monde et ses habitants risquent d'être confrontés.

Faire la promotion de nos hautes technologies. L'industrie de l'entretien sanitaire est aussi une industrie de haute technologie ; le problème est que nous sommes les seuls à le savoir. La robotique, l'Internet des objets, les surfaces autonettoyantes, de nombreux progiciels, les tableaux de bord et les applis sont maintenant accessibles et utilisés par plusieurs intervenants de notre industrie. Nous avons recours à cette technologie pour protéger l'environnement et pour rendre la vie des gens plus belle, plus simple et plus sécuritaire ce qui, comme nous l'avons établi ci-dessus, attire les jeunes travailleurs. Mais avant tout, il faut qu'ils soient au courant de tout cela.

Identifier les grandes vedettes de notre industriel. Mark Zuckerberg, Meg Whitman, Jeff Bezos, Bill Gates et même le timide Tim Cook d'Apple sont tous des « rock stars » parce qu'ils incitent les jeunes à s'impliquer au sein de leur entreprise et de leur industrie. Le secteur de l'entretien sanitaire compte aussi a part de « rock stars ». En trouvant des façons de les faire connaître et de faire leur promo-

tion, nous réussirons à attirer de nouveaux talents.

Faire connaître notre contribution.

L'ISSA, par le biais de son organisme ISSA Charites, de même que les nombreux membres de l'ISSA et autres organisations d'entretien sanitaire ont élaboré des programmes conçus pour aider les autres et pour redonner à la communauté. Notre industrie reste humble et, pour cette raison, plusieurs de nos bonnes actions obtiennent une attention plutôt modeste. En tant qu'industrie, nous avons besoin de faire connaître les bonnes choses que nous faisons pour aider les autres et nos communautés.

Développer les possibilités. Une des choses de l'industrie des technologies qui exerce un fort attrait auprès des milléniaux ce sont ces enseignes d'entreprises qui invitent les travailleurs que l'on peut apercevoir un peu partout. Dès ses débuts, l'industrie des technologies a accueilli les nouvelles idées et les innovations des entrepreneurs. Et pour transformer ces rêves en réalité, le support financier s'est avéré traditionnellement très généreux. Pendant que certaines ressources financières peuvent ne pas être accessibles dans l'industrie du nettoyage professionnel, nous avons encore notre part d'affiches de bienvenue. Nous devons nous assurer que les jeunes chercheurs de travail savent que l'esprit d'entrepreneuriat est belle et bien vivant et puissant au sein de notre industrie, et que les possibilités de succès et d'innovations abondent.

MESSAGE À RETENIR

Nous pourrions encore toucher plusieurs points, mais je vais vous proposer plutôt ce message à retenir. Au lieu d'essayer de comprendre les générations plus jeunes comme plusieurs intervenants de notre industrie admettent tenter de faire, il nous faut renverser la vapeur et les aider à mieux nous comprendre. Nous devons leur montrer tout ce que notre industrie a accompli et ce qu'elle s'apprête à accomplir, sa valeur et l'abondance de possibilités qu'elle offre.

Notre industrie ne tourne certainement pas qu'autour des vadrouilles. En fait, les vadrouilles et leur utilité n'ont que très peu à voir avec l'industrie de l'entretien sanitaire d'aujourd'hui. Nous servons un but vital, essentiel à la vie, et il est temps que les jeunes – en fait, tout le monde – soient au courant.

– Mike Sawchuk est un expert-conseil de l'industrie de l'entretien sanitaire qui offre ses services aux propriétaires et dirigeants d'entreprise pour les aider à assurer la croissance de leurs ventes et de leurs profits. On peut le joindre par le biais du site Internet de son entreprise au sawchukconsulting.com.

– Reprinted from the Preconvention 2018 issue of ISSA Today



Hallmark Housekeeping Services Inc.

Réussit le camp d'entraînement pour superviseurs du CMI

Le CMI tenait les 16 et 17 août 2018 un camp d'entraînement pour superviseurs à l'intention du personnel d'Hallmark Housekeeping Services Inc. Hallmark est un service d'entretien sanitaire complet qui a pignon sur rue à Toronto.

Le cours de deux jours du CMI porte sur le développement et le perfectionnement des qualités de leader de gestionnaires chevronnés.

Le professionnel de la gestion et de la supervision n'a jamais été aussi important pour le succès – ou l'échec – d'une organisation et d'un milieu intérieur sain. Suite à la hausse de la réglementation et de la demande de réduction des frais chez plusieurs entreprises, il est devenu essentiel pour les superviseurs et directeurs de service d'accroître leurs compétences dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

Le camp d'entraînement pour superviseurs du CMI est un cours de formation de deux jours visant à améliorer les compétences techniques et générales sur le nettoyage, la maintenance et l'entretien des installations. Ce cours a été conçu à l'intention de travailleurs débutants remplis d'aspirations de même que pour les professionnels chevronnés qui cherchent à se perfectionner et à apprendre de nouvelles techniques.

Pour plus de renseignements sur le camp d'entraînement pour superviseurs du CMI, communiquez avec Mark Warner au 1 800 225-4772 (poste 1371) ou par courriel au mark@issa.com.



La communication et la formation pour former des professionnels de l'entretien sanitaire

Selon un certain stéréotype, les gens affectés au nettoyage des immeubles commerciaux sont des personnes sans formation, non professionnelles et sans éducation. Nous savons tous au sein de l'industrie du nettoyage que ce stéréotype n'est rien d'autre que de la bouillie pour les chats. Tous les jours, les professionnels de l'entretien sanitaire font la preuve que la communication et la formation forment des professionnels au sein de l'industrie du nettoyage.

Les équipes affectées au nettoyage des immeubles publics, que ce soit les stades de sport, les hôpitaux, les grands magasins ou les casinos, sont composées de personnes éduquées, formées, professionnelles et bien organisées. La communication efficace est à la base de la mise sur pied d'équipes à haut rendement. Le cœur et la base de cette communication efficace se fonde sur le simple constat que « l'entretien ménager et sanitaire représente le pouls de toute installation ».

La preuve a été faite dans un article de journal portant sur un important aéroport

européen où les préposés à l'entretien avaient déclenché une grève d'une semaine. L'article comportait des photographies de poubelles qui débordaient de rebuts, notamment de papier d'emballage, de couches, de gobelets, d'aliments et beaucoup plus. Les passagers devaient déambuler parmi les déchets jusqu'à la sortie de l'aéroport. Non seulement l'image projetée n'avait rien d'attrayant, la situation présentait aussi un danger pour la sécurité et la santé.

Ce bordel nous démontrait que si nous négligeons l'entretien sanitaire ou notre cœur – dans le sens métaphorique du terme – nous risquons d'affecter la santé des installations, ou du corps. La gestion des installations – et l'équipe responsable des travaux de gestion – sont les deux inestimables.

Par conséquent, pour qu'une équipe soit efficace, ses membres doivent travailler en harmonie, développer une symbiose exceptionnelle et être dirigée de façon efficace. Comment y arriver ? Simple – par la communication. Et qu'est-ce que la communication ? C'est le fait de créer un lien avec le personnel

sous votre direction.

En tant que chef de file et de premier communicateur, vous êtes responsable de communiquer, à chaque nouveau candidat et nouveau membre de l'équipe, la vision de votre service, la mission qui est confiée aux membres de l'équipe et la part qu'occupe l'équipe dans la réalisation des objectifs de la journée.

QUI FAIT QUOI ?

On a posé à Peter Drucker, réputé expert en gestion, la question suivante : « Qu'elle est la chose la plus importante dans une organisation ? » Mark Miller, dirigeant d'entreprise chez Click-fil-a, se trouvait parmi l'auditoire lorsque M. Drucker a répondu à la question en ajoutant un énoncé « Qui fait quoi ? »

Dix ans après une conférence sur le perfectionnement des cadres présentée à Miami, FL, M. Miller a transmis la réponse de M. Drucker, ajoutant que les descriptions de tâche sont essentielles pour donner à tout service d'entretien sanitaire un ancrage solide.

... suite à la page 8

L'IEHA crée une nouvelle certification pour professionnels

L'IEHA, une division de l'ISSA – l'association représentant l'industrie du nettoyage à l'échelle mondiale – est heureuse d'annoncer le lancement d'une nouvelle accréditation, soit celle de professionnel du développement durable (PDD) qui vise à aider les membres de l'IEHA et de l'ISSA à définir et valider leur rôle en tant qu'intervenant en développement durable.

« En procédant à l'analyse des meilleurs façons d'aider nos intervenants, nous avons constaté qu'il existe un besoin d'une nouvelle accréditation en développement durable pour aider les membres à se distinguer, » affirme Michael Patterson, directeur général de l'IEHA. Comme le concept devient la norme, les membres certifiés pourront instaurer des programmes de développement durable internes et l'intégrer aux systèmes de gestion du développement durable des entreprises. »

La certification des PDD est composée de trois modules, notamment :

(1) **Avantages du développement durable** – module portant sur les raisons pour lesquelles le développement durable est le concept à adopter et sur son importance pour les directeurs de services environnementaux et leurs employés dans une perspective environnementale, personnelle, professionnelle et commerciale.

(2) **Analyse de la rentabilité du développement durable** – module qui démontre la façon de déterminer le rendement du capital investi en matière de développement durable pour les établissements de soins de santé, offrant ainsi une mesure d'incitation fiduciaire pour ceux qui emboîtent le pas écologique en protégeant les intérêts des employeurs membres de l'IEHA.

(3) **Promotion du développement durable auprès des intervenants** – module qui présente des exemples d'un langage persuasif, de tableaux et de graphiques visant à convaincre les intervenants (tant les employés cadres que les travailleurs de première ligne) de la grande valeur des initiatives de développement durable au sein des services environnementaux.

Pour le bénéfice des intervenants, cet atelier d'une journée peut être suivi en ligne ou dans une salle de classe. L'IEHA procédera à une session inaugurale en novembre, avec la possibilité de séances supplémentaire en 2019. Tous les deux ans, soit lors de l'année paire, les professionnels du développement durable obtiennent une recertification.

Pour s'inscrire ou pour plus de renseignements, visitez le www.ieha.org.

La communication et la formation pour former des professionnels de l'entretien sanitaire

... suite de la page 7

COMMENT Y ARRIVER ?

Chaque service d'entretien sanitaire doit suivre un programme de formation conçu pour communiquer, étape par étape, la façon d'accomplir correctement les tâches en fonction d'une affectation particulière. Il faudra d'abord redéfinir la façon de communiquer aux membres de l'équipe qu'il existe un ordre hiérarchique des tâches, qu'on appelle une norme et qui dicte la façon de faire les choses.

Un exemple de norme pourrait être le nettoyage deux fois par jour des toilettes avant de les désinfecter. Une autre norme qui revient souvent est le balayage des planchers avant de les laver. Bien qu'il ne s'agisse que des exemples élémentaires, elles illustrent bien le concept général d'une norme. Ces normes sont écrites et approuvées par la direction de l'entreprise.

Une formation appropriée consisterait à faire des démonstrations pratiques, par exemple la façon de bien disposer un seau à glace et des verres sur un plateau de service dans une chambre d'hôtel. Cependant, la formation ne se limite pas seulement aux éléments de marque d'une entreprise ; elle doit aussi porter sur les nouveaux appareils de nettoyage, les produits chimiques, les produits et techniques de nettoyage. La technologie et les innovations du domaine de l'entretien sanitaire étant en constante progression, l'apprentissage continu fait partie intégrante de la formation. Les nouvelles inventions et les nouveaux produits peuvent et doivent changer, évoluer et affecter les normes des entreprises.

POURQUOI AGISSONS-NOUS COMME NOUS LE FAISONS ?

À mesure que les populations en apprennent sur les germes, les infections et les répercussions des éclosions sur les humains – que ce soit sur un bateau de croisière, dans un hôpital ou un hôtel – les entreprises ont plus grand rôle à jouer sur la sécurité des clients en leur assurant un environnement propre. Qu'il s'agisse de remplacer les sacs à ordures, de laver les planchers, d'éliminer les déchets ou simplement d'assurer l'ordre et l'organisation des espaces, l'entretien ménager et sanitaire constitue une composante importante du concept « propreté pour la santé ». Les équipes d'entretien ménager et sanitaire se trouvent aux avant-postes de la prévention de la propagation des germes d'un point de contact à un autre et d'une pièce à une autre. La limitation de la propagation des microbes aide à protéger les usagers et le public.

QUAND COMMUNIQUONS-NOUS ?

Tous les jours débutent par une session d'avant quart de travail constituée d'une démonstration ou d'une révision des normes de l'entreprise, d'une séance de discussion et de la présentation des nouvelles marches à suivre ou des modifications. En assurant la vivacité de l'apprentissage, vous faites en sorte que le personnel continue d'acquérir des connaissances, ce qui renforce la confiance et, comme on le sait, la confiance forme les professionnels. La formation continue et le développement des employés et des équipes font en sorte qu'ils s'améliorent tous les jours, ce qui se reflète sur l'amélioration quotidienne de l'entreprise, votre équipe se trouvant au cœur d'entreprise.

À la fin de chaque quart de travail, commandez une réunion afin d'évaluer le travail accompli au cours de la journée. Le but de cette réunion est de corriger les problèmes, de discuter des activités du lendemain et de s'assurer que tout le monde soit sur la même page. À la fin de cette séance d'évaluation, trouvez parmi les membres de l'équipe des points à célébrer, à complimenter ou à reconnaître. Cette forme de renforcement positif aidera à enclencher des bonnes habitudes.

La formation constitue la base de tout bon service d'entretien ménager et sanitaire. Elle doit se faire dès la mise sur pied de l'équipe et doit se poursuivre sur une base régulière. Les occasions de formation sont les suivantes :

- Formation initiale des nouveaux membres de l'équipe durant le processus d'orientation ;
- Formation de chaque membre de l'équipe qui peut se faire sur une base individuelle ;
- Formation obligatoire des membres de l'équipe entière relativement à la mise en œuvre de nouvelles normes, de nouveaux produits ou de nouvelles marches à suivre ;
- Formation visant à réviser les pratiques de nettoyage ;

Si vous êtes un chef d'équipe qui vise l'excellence, éduquez les membres de votre équipe. Insufflez leur votre énergie en insérant de la créativité et de l'enthousiasme dans votre discours et enseignez-leur dans le but d'habiliter l'équipe. Il y va de la responsabilité du chef de file d'encourager la communication – la confiance et le professionnalisme suivront.

– traduction d'un article publié le 1er août 2018 sur CMM Online

Les trois phases du nettoyage connecté

par TORBEN LUND ANDERSON



À mesure que l'Internet des objets (Ido) prend forme pour alimenter les immeubles intelligents, l'industrie du nettoyage professionnel a commencé à intégrer l'Ido à ses solutions de nettoyage de manière à permettre le « nettoyage branché ». Actuellement, l'Ido permet aux technologies comme les capteurs et les logiciels de communiquer avec une variété de dispositifs connectés. La hausse de la connectivité des dispositifs et des systèmes que nous utilisons a permis d'activer et de désactiver automatiquement les systèmes d'éclairage et de chauffage des immeubles pendant que les conduites d'eau sont en mesure d'indiquer aux entreprises de services publics l'origine d'une fuite.

La naissance du nettoyage connecté donnera lieu, au fil des années à venir, à l'arrivée de diverses pièces d'équipement de nettoyage qui communiqueront entre elles et avec d'autres systèmes d'un immeuble, et qui adapteront les calendriers de nettoyage en fonction de la météo, enverront des rapports de rendement en temps réel et nous aviseront quand – ou même avant – il faudra procéder à l'entretien d'un appareil.

Bien que le nettoyage connecté n'en soit qu'à ses tout débuts, les entreprises sont impatientes d'aborder les technologies et de commencer à les mettre en œuvre dans les prochaines années afin de résoudre divers défis auxquels elles sont confrontées. Dans une récente étude sur les tendances mondiales produite par Nilfisk, un tiers des participants ont ciblé le « nettoyage connecté » comme l'une des tendances les plus dominantes pour 2018. Comme le nettoyage connecté commence à s'imposer dans l'industrie, on peut s'attendre à voir passer les trois phases de son évolution : dispositif de surveillance qui produit des données, le nettoyage comme un service et, ultimement, le nettoyage automatisé par le biais des systèmes intégrés.

Le nettoyage connecté aujourd'hui : Gestion intelligente du parc d'appareils

Jusqu'à il y a quelques années, si l'on voulait des renseignements sur le rendement de votre personnel de nettoyage et sur les appareils qu'ils utilisent, il fallait recueillir les données manuellement – sur chaque machine, chaque équipe et chaque emplacement. Aujourd'hui, tout cela a changé.

La connectivité permet une meilleure

visibilité et un meilleur contrôle du matériel de nettoyage. Donnant accès à tous les appareils, la connectivité permet de surveiller le parc d'appareils de nettoyage et d'accéder à des données précises sur le fonctionnement d'un appareil, sur le préposé qui l'utilise, sur l'emplacement de chaque appareil et sur leur temps d'utilisation.

Bien que toutes ces données puissent être utilisées pour optimiser le programme de nettoyage, les données en soi ne suffisent pas. L'industrie a besoin de démontrer à la clientèle la façon dont on peut utiliser toutes les données pour créer une valeur et obtenir de meilleurs résultats.

Le nettoyage connecté demain : Appareils ou temps de disponibilité ?

Dans de nombreux cas, les services de nettoyage sont considérés comme une dépense essentielle. L'Ido peut changer tout ça. En aidant la clientèle à établir avec les utilisateurs finaux une relation basée sur les données, nous pouvons faciliter une transition – où les services seront reconnus comme fournisseur essentiel.

La connectivité permettra de surveiller les appareils à distance. À partir des données envoyées à un concentrateur, le fournisseur d'appareils sera en mesure de suivre le rendement et d'identifier les changements à apporter. Si, par exemple, un appareil autonome cesse soudainement de fonctionner, le fournisseur sera en mesure de le redémarrer à distance sans déranger l'utilisateur final.

Les données de ces appareils permettront également d'établir un calendrier d'entretien préventif. Le fournisseur sera en mesure de vérifier l'état de l'appareil, d'anticiper les pannes et de prévoir quelles pièces devront être remplacées. Par exemple, les données informeront le fournisseur sur l'état de la pile et si elle doit être remplacée dans les 14 jours. Encore une fois, tout cela pourra être effectué sans impliquer l'utilisateur final et sans provoquer de temps d'arrêt.

La surveillance à distance et l'entretien préventif combinés entraîneront une modification des modèles d'affaires des entreprises. Le coût total de possession apparaissant comme un facteur déterminant, les clients voudront acheter du temps de disponibilité pour le nettoyage plutôt qu'un nombre d'appareils déterminé.

L'avenir du nettoyage autonome passe par les systèmes intégrés

Au cours de la prochaine décennie, nous nous dirigerons vers un écosystème numérique dirigé par un méga-réseau de dispositifs et de systèmes connectés et vers l'informatique cognitive. Les immeubles intelligents constituent l'exemple le plus probant de ce réseau où les systèmes consacrés à l'éclairage, au chauffage et à la climatisation auront recours à des capteurs pour régler leurs paramètres et leur rendement en fonction du nombre d'occupants dans l'immeuble. À l'avenir, le nettoyage connecté sera considéré comme un système parmi les autres, au même titre que les systèmes de sécurité et de mobilité comme les ascenseurs et les escaliers mobiles.

Les immeubles deviendront de plus en plus intelligents et les directions devront emboîter le pas en devenant de plus en plus perfectionnés. Les divers systèmes fonctionneront ensemble, combineront leurs données et les utiliseront pour rendre nos milieux de travail plus efficaces et plus confortables. Les systèmes prévoiront nos besoins en analysant par balayage l'environnement qui nous entoure, échangeront des données et enverront des instructions sur ce qu'il faudra faire. Il sera également possible d'avoir accès à ces systèmes à distance.

Pour l'industrie du nettoyage, ces développements paveront la voie au nettoyage autonome et uniforme – les appareils sachant quand et où nettoyer, de même que le niveau de nettoyage nécessaire. Ils rassembleront et combineront les données provenant de divers capteurs au sein de l'immeuble – comme les systèmes électriques et les fonctions météorologiques – afin de prévoir et de régler le niveau et la fréquence du nettoyage. Il s'ensuivra des avantages importants, notamment un fonctionnement plus efficace, des frais moins élevés et un environnement plus personnalisé.

Nul doute que le nettoyage connecté – entraîné par l'Ido – changera la donne pour l'industrie du nettoyage et pour les clients.

– Torben Lund Andersen est premier vice-président, solutions connectées et autonomes, chez Nilfisk. Il consacre son temps à révolutionner l'industrie du nettoyage par la transformation du matériel de nettoyage traditionnel en solutions de nettoyage autonomes.

– Traduction d'un article publié le 28 septembre 2018 sur CMM Online

Toutes vos solutions rationalisées sur 360°

Comment rationaliser vos opérations, réduire vos frais, retenir vos employés de talent et accroître la satisfaction de la clientèle? En assistant aux séminaires de sensibilisation, aux conférences d'experts et aux séances de formation offertes au salon ISSA Show Amérique du Nord, l'endroit pas excellence sur la planète où trouver les solutions pour vos installations - là même où vous recevrez tous les outils nécessaires pour dépasser les normes de nettoyage. Venez y découvrir le spectre complet des ressources qui vous permettront d'assurer votre propre formation et celle de vos employés. Rendez-vous visiter le salon le plus complet où sont présentés une foule de produits novateurs et venez y chercher les certifications dont vous avez besoin pour améliorer votre entreprise et devancer la concurrence.

**EXPÉRIMENTEZ UN CERCLE
COMPLET DE POSSIBILITÉS**

INSCRIVEZ-VOUS DÈS AUJOURD'HUI
sur le site ISSA.com/show

ISSA SHOW
AMÉRIQUE DU NORD 2018

DU 29 OCTOBRE AU
1^{ER} NOVEMBRE 2018
DALLAS, TX