

# SERVICEMASTER CLEANS et SERVICE APRÈS-SINISTRE (ET PLUS ENCORE)

Fondée par un joueur de baseball de la ligue mineure qui s'est lancé dans le commerce du traitement antimite, ServiceMaster génère des revenus annuels de plus de 3,2 milliards \$ US en Amérique du Nord et dans 14 pays à travers le monde.

PAR PAMELA YOUNG

Toutes les importantes entreprises internationales doivent commencer quelque part, et ServiceMaster a connu ses débuts lorsqu'un ancien joueur de baseball de la ligue mineure, originaire d'Arkansas, nommé Marion E. Wade a décidé d'établir un commerce de traitement antimite à Chicago. Cette entreprise s'est rapidement développée pour comprendre le nettoyage des moquettes et des tapis, pour ensuite connaître une expansion de plus en plus accélérée. Situé à Memphis, TN, le réseau des franchisés de ServiceMaster est maintenant actif au Canada, aux États-Unis et dans 14 autres pays et, ensemble, ils génèrent des revenus de plus de 3,2 milliards \$ US.

« Si nous avons un conseil à donner aux gestionnaires des installations, ce serait de traiter les services de conciergerie et le soin des tapis comme deux décisions séparées... »

ServiceMaster of Canada, une filiale à cent pour cent de ServiceMaster depuis 1993, est composée de sept différents services qui desservent une variété de marchés interentreprises et résidentiels : les trois divisions de ServiceMaster Clean qui offrent les services de conciergerie, de nettoyage spécialisé commercial ainsi que nettoyage de tapis résidentiels et de meubles rembourrés; Service Après-Sinistre ServiceMaster qui offre, comme son nom l'indique, un service après-sinistre pour les commerces et les résidences; Furniture Medic qui se spécialise en restauration et réparation de meubles de qualité; Merry Maids qui offre un service de domestiques résidentiel, et AmeriSpec qui offre un service d'inspections de bâtiments. Récemment le CFM&D (Canadian Facility Management and Design, trad. libre : gestion et design des installations canadiennes) discutait les offres de l'entreprise, qui revêtent un intérêt particulier pour les professionnels de la gestion des installations, avec deux cadres supérieurs de ServiceMaster of Canada : Ian England, actuellement vice-président des opérations qui remplacera Bob Brennan comme président de ServiceMaster of Canada le 1er janvier 2013, ainsi que son collègue Gavin Bajin, chef d'entreprise de la division des services commerciaux.

Chaque année, des milliers d'entreprises canadiennes d'un bout à l'autre du pays se fient à Service Après-Sinistre ServiceMaster pour que leur commerce redevienne opérationnel après un incendie ou des dommages causés par une inondation ou plusieurs autres types de situations d'urgence, mais les contrats des activités commerciales sont bien souvent conclus par les compagnies d'assurance. Les gestionnaires des installations sont plus portés à passer un contrat directement avec ServiceMaster Clean et, pour

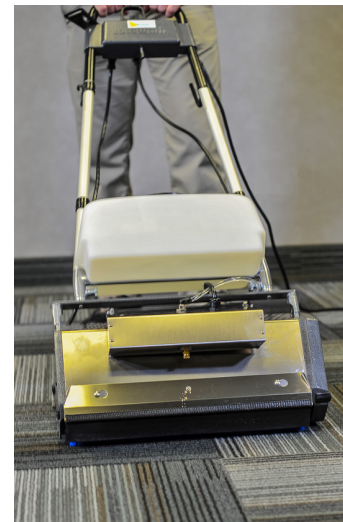
cette raison, ce qui suit traite des différences entre le service de conciergerie et le service de nettoyage spécialisé commercial, et ce que ServiceMaster Clean offre dans chacune de ces catégories.

« Généralement, "service de conciergerie" est un nettoyage léger de tous les jours et "service de nettoyage spécialisé commercial" est en fait un travail de métier » a déclaré M. England. Le service de nettoyage spécialisé commercial comme, par exemple, le nettoyage des tapis (comparativement à un concierge qui passe la balayeuse), et le nettoyage des meubles; ce sont des tâches qui ne sont pas effectuées tous les jours et qui exigent une expertise précise. « Si nous avons un conseil à donner aux gestionnaires des installations, ce serait de traiter les services de conciergerie et le soin des tapis comme deux décisions séparées, a ajouté M. England. Dans la plupart des entreprises, c'est l'équipe de concierges qui nettoie les tapis. Nous ne procédons pas ainsi parce que nous croyons que le soin des tapis est vraiment une spécialité. »

Lui-même ancien propriétaire de franchise ServiceMaster Clean, qui a fait partie de l'entreprise pendant 35 ans, M. England a vu d'importants changements dans les contrats de service de conciergerie au cours de ses années dans l'entreprise. « Les gestionnaires des installations font face aujourd'hui à d'énormes compressions budgétaires, et le coût des dépenses de services de conciergerie occupe une grande place dans leur gestion, a-t-il affirmé. Lorsque j'ai commencé dans ce commerce, il fallait environ une heure pour passer l'aspirateur sur environ 1000 à 1500 pieds carrés alors qu'aujourd'hui, aucune spécification de service de conciergerie n'indique moins de 6000 à 10 000 pieds carrés par heure. » Parallèlement, tout le monde est de plus en plus sensibilisé aux dangers potentiels pour les humains et l'environnement de



Le nettoyage « Capture and RemovalMD », effectué par le personnel du service de conciergerie ServiceMaster Clean, a recours à la technologie de plumeaux et de microfibres, ainsi qu'à des aspirateurs à haute filtration de style sac à dos.



Ci-dessus, à gauche : Le nettoyage des tapis est un service spécialisé de ServiceMaster Clean. Au-dessus à droite : Les véhicules de ServiceMaster Clean et de Service Après-Sinistre sont au poste d'un océan à l'autre. Droite : Le vice-président de ServiceMaster of Canada, Ian England, occupera le poste de président au début de 2013. Extrême droite : Gavin Bajin est chef d'entreprise de la division des services commerciaux de ServiceMaster Clean.



certain produits chimiques nettoyants et de méthodes de nettoyage. Une des principales stratégies de ServiceMaster Clean qui accroît à la fois la sécurité et l'efficacité de ses opérations a été de développer ses processus de nettoyage brevetés « Capture and RemovalMD ». « Le concept est bien simple : Recueillons et éliminons la saleté du système plutôt que de simplement la déplacer » nous a confié M. England. Le personnel du service de conciergerie de ServiceMaster Clean a recours à la technologie de plumeaux et de microfibres, ainsi qu'à des aspirateurs à haute filtration de style sac à dos qui captent 99,9 pour cent des particules plus petites qu'un micron. L'entreprise a développé sa propre gamme brevetée de produits nettoyants connus sous le nom de GreenForMC, et reconnaît qu'un nettoyage écologique n'a pas uniquement trait aux produits chimiques qui respectent l'environnement, mais qu'ils réduisent aussi l'usage de l'électricité et de l'eau. ServiceMaster offre également l'option de nettoyer pendant le jour; une équipe de nettoyage qui travaille durant les heures de bureau, plutôt qu'après, économise l'énergie qui est généralement requise pour éclairer et chauffer un bureau qui serait autrement vide durant la nuit.

Le marché du service de conciergerie, ajoute M. England, est si vaste que le secret du succès n'est pas d'essayer d'être tout pour tout le monde. Bien que ServiceMaster Clean bénéficie d'un commerce sain dans tous les principaux marchés à travers le pays, elle a trouvé sa propre niche dans les services de conciergerie pour les édifices de 5000 à 1000 000 pieds carrés. (Comprenant 381 franchisés dans le groupe ServiceMaster of Canada, l'entreprise est présente dans plus de 80 communautés à travers le pays, de Victoria, C.-B. à S. John's, T.-N. Son modèle de franchise est fondé sur le principe « une personne pour un marché », ce qui signifie qu'il n'y aucune vente directe du siège social puisque chaque franchise a sa propre équipe de vente.)

« Du côté service spécialisé commercial de ServiceMaster Clean, l'entreprise a une forte présence dans les principaux centres urbains, a déclaré M. Bajin. Quant aux plus gros immeubles de bu-

reaux dans les grandes villes, le gestionnaire immobilier sous-traite les services généraux de conciergerie, mais les besoins en matière de nettoyage des gestionnaires des locaux loués de ces édifices sont hors des articles du contrat de service de conciergerie. Les gestionnaires des installations doivent s'occuper du nettoyage des tapis et de plusieurs autres tâches dans leur espace loué comme, par exemple : meubles rembourrés, registres d'air, postes de travail, terminaux d'ordinateurs, salles d'ordinateurs, et c'est là que notre groupe de services commerciaux peut vraiment faire toute la différence. »

M. Bajin a également souligné la synergie entre ServiceMaster Clean et Service Après-Sinistre. « Si les gestionnaires des installations sont en mesure de se procurer des services de conciergerie, de nettoyage de tapis et des services spécialisés, ils auront fort probablement besoin de services après-sinistre à un moment donné, a ajouté M. Bajin. Nous croyons qu'offrir ces trois services est un important atout qui nous distingue des autres. » Le programme CommercialLINK de ServiceMaster permet aux entreprises de préqualifier Service Après-Sinistre comme fournisseur de choix, ce qui signifie que le travail de restauration peut débuter immédiatement après que les dommages aient été causés.

Marion Wade croyait fermement à servir Dieu, à traiter les personnes de façon éthique, et à bien accomplir un travail. L'entreprise est toujours fidèle à ces principes, et cela explique partiellement pourquoi plusieurs franchisés et employés font partie de l'entreprise depuis des décennies, et comment cette dernière continue à croître malgré les pressions du marché. « Pour nous, ce n'est pas uniquement une question de volume, soutient M. England. Si la qualité ne compte pas, nous ne sommes pas l'entreprise que vous désirez. Parallèlement, a-t-il ajouté, nous provenons d'une culture de croissance très agressive, et nous prévoyons couvrir plus d'endroits, et offrir encore plus. » ServiceMaster, par exemple, offre des services de nettoyage aux établissements de la santé et a découvert pour les nouvelles cliniques indépendantes pour les malades en traitement d'un jour, plus particulièrement courantes dans l'Ouest canadien, sont un marché en expansion pour ses offres de service. « ServiceMaster of Canada a également l'intention de renforcer très bientôt sa présence dans le Québec, a précisé M. England. Peu importe où l'avenir mène l'entreprise, elle aura besoin d'un énoncé de mission exigeante, mais en mots simples, pour l'accompagner : "Nous simplifions et améliorons la qualité de vie de nos clients" » CFMD