

MISER SUR L'EXCELLENCE ET LA SATISFACTION DU CLIENT

Depuis sa création, il y a maintenant plus de douze ans, Alizé s'est construite sur des bases très solides que sont l'excellence de son service et la satisfaction de la clientèle. Nous n'avons jamais dérogé à ce principe et notre succès actuel démontre que cette vision était la bonne. Nous continuons plus que jamais dans ce sens. Ainsi, en 2004, nous avons mis sur pied un programme d'excellence et innovation par lequel Alizé veut souligner de façon concrète la contribution exceptionnelle de ses employés relativement aux valeurs d'entreprise qui ont un impact significatif sur la qualité du service et notre relation avec le client.

De plus, nous avons restructuré notre programme de service à la clientèle et tous nos employés ont reçu une formation pratique d'une journée dans ce domaine critique. Nous poursuivons l'affichage des standards du mois afin de rappeler à tous ces petits détails qui nous distinguent et qui créent un lien particulier avec nos clients. Enfin, nous avons plus que jamais investi dans la formation de nos employés dans les domaines relatifs à nos activités professionnelles. La mise sur pied du plan de formation individualisé nous permettra de planifier de façon plus pointue la formation nécessaire afin d'assurer des services optimaux. Bien outillés et motivés, nous pourrions relever avec brio les défis qui nous attendent en 2005!

François Dépelteau, Président-directeur général

PROGRAMME D'EXCELLENCE ET INNOVATION

Par le biais de notre programme d'excellence et innovation, nous sommes heureux de reconnaître l'excellent travail de l'équipe de **monsieur Enrico Tanguay**, chef de service pour les immeubles situés au 1981 et 2001, McGill Collège. Toute l'équipe a su solutionner avec brio les problèmes reliés aux nombreux arrêts de service de l'eau glacée survenus lors de la préparation à une fermeture de l'alimentation électrique (« Shutdown »). En très peu de temps, ils ont installé plus de 50 tonnes de climatisation pour les locataires en permettant au client d'économiser plus de 25 000 \$. Leur savoir-faire nous a d'ailleurs valu les remerciements écrits d'un important locataire de l'immeuble par l'entremise de notre client. Encore bravo à nos récipiendaires du troisième trimestre qui sont également les récipiendaires pour l'année 2004!

Soulignons également le travail exceptionnel de tous les employés pour qui nous avons reçu la candidature



Dans l'ordre habituel : Enrico Tanguay, Luigi Davoli, Jean-Claude Sperano, Luc Fontaine, Bernard Gousse, Emmanuel Poulin De Courval, et Sébastien Tremblay.

au troisième trimestre de 2004. Parmi ces candidatures, mentionnons **monsieur Richard Franc**, Analyste exploitation-énergie, Services technologiques, **monsieur Yannick Poirier**, Frigoriste-compagnon, division Tri-Air et **madame Chantal Lafleur**, adjointe, Développement commercial.

Chantal Bilodeau, Directrice, Ressources humaines

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL : GATINEAU NOUS INVITE !



Cette région nous semblait lointaine il y a peu de temps et pourtant, nous y avons été invité d'emblée. Alizé sera le gestionnaire technique d'un immeuble unique de par sa conception. Les ingénieurs de l'immeuble 550 Place de la Cité à Gatineau ont remporté des prix pour l'audace de leur design. Les critères de concep-

tion ont dirigé leurs efforts pour en faire un édifice dont la consommation énergétique doit être de 50% moins élevée que celle d'un bâtiment éco-énergétique respectant les normes établies par le Code modèle national de l'énergie pour les bâtiments. Pourquoi nous avoir choisi comme pilote ? Selon notre client, le propriétaire FPI Alexis-Nihon, Alizé est l'équipe qui possède les meilleurs atouts pour mener à bien cette mission critique. L'immeuble Place de la Cité à Gatineau fait 321 000 pi² et sera occupé à 100% par des employés de la fonction publique d'ici les prochains mois. Alizé jusqu'alors absente de la région y fait son entrée et c'est pour y rester et y croître, croyez-en notre parole !

Sylvain Pilon,
Directeur, Développement commercial

ÉVÉNEMENTS

Party de Noël

Je tiens à vous remercier d'avoir participé en si grand nombre à votre party de Noël.

Vos réponses au sondage « post-party » nous permettront, à l'avenir, d'améliorer certains aspects de cette soirée.

Chantal Lafleur
Adjointe administrative

2004 : UNE ANNÉE BIEN REMPLIE

En cette fin d'année, il est important de s'arrêter pour faire le point sur les réalisations 2004 et se féliciter car nous le méritons bien. En effet, l'année 2004 surclasse en tous points les dernières années en termes d'amélioration de nos processus d'affaires et de nos programmes internes. Nous avons de grands objectifs à atteindre et malgré les imprévus et les transformations de certains services, nous pouvons dire : **MISSION ACCOMPLIE**. Voici quelques exemples : Implantation de 32 améliorations à nos processus ISO, formation en



service à la clientèle et affichage des standards du mois, identification et vérification de plus de 400 instruments de mesure, amélioration notable de l'identification de nos zones d'entreposage, informatisation de la gestion des bons de commandes, standardisation de nos rapports de facturation mensuelle, implantation d'un système de suivi des résultats pour les chefs de service, implantation d'un nouveau formulaire de proposition de service, mise en place de contrats standards pour nos sous-traitants, etc.

Ces réalisations exceptionnelles sont le fruit d'un généreux travail d'équipe incluant tous les services de l'entreprise. Toutes ces améliorations démontrent bien

notre volonté d'être le leader de notre industrie, d'améliorer constamment ce que nous faisons et d'offrir des services dépassant les attentes de nos clients. L'année 2005 et les suivantes permettront de poursuivre cette démarche qui vise évidemment la satisfaction de nos clients à tous points de vue.



Merci à toutes et à tous pour cette année exceptionnelle.

Pierre Lapointe, Directeur, Exploitation

COMMISSIONING CONTINU – EN AVEZ-VOUS FAIT AUJOURD'HUI ?

Récemment, Alizé était finaliste pour un prix d'excellence pour l'amélioration énergétique du Centre de Commerce Mondial de Montréal. Plutôt que de faire appel à des investissements importants, Alizé devait réduire la consommation d'énergie par une meilleure exploitation. Alors quels sont les ingrédients de cette approche gagnante?

Premièrement, un encadrement du personnel par le chef de service qui vise à vaincre l'inertie et à catalyser la volonté du groupe à mieux performer en mettant le talent de chacun en valeur. Le côté innovateur et curieux est primordial. Une formation adaptée aux installations est

souvent essentielle pour s'améliorer.

Deuxièmement, un suivi quotidien des performances énergétiques; en se donnant un but commun, des actions concrètes sont mises en place chaque jour pour favoriser l'optimisation des installations. Pour se valider, de l'aide technique d'un analyste en énergie est toujours disponible.

Troisièmement, la communication avec les autres intervenants qui inclut la direction immobilière, la construction, la sécurité, l'entretien ménager et les occupants. Nous tenons aussi des réunions de suivi, formelles et informelles, pour brasser les idées.

Questionnez-vous dès aujourd'hui sur ce

qui peut être fait dans votre immeuble concernant les horaires, les points de consigne, les pourcentages d'air neuf, le délestage, les chaudières, les refroidisseurs, les moteurs, les pompes et l'éclairage.

Alizé se distingue par cette approche que nous complétons par des projets avec investissements.

Martin Bazinet
Directeur, Services technologiques

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE : UN SERVICE DE QUALITÉ

Au cours des derniers mois, un comité en service à la clientèle a vu le jour chez Alizé et plus particulièrement pour son volet administratif. En effet, les membres du nouveau comité, soit les représentants des employés du groupe administratif, se sont donné comme mandat

d'identifier, sur une base mensuelle, le standard pour lequel nous ferons la promotion à l'interne et qui sera affiché à des endroits stratégiques dans les bureaux du siège social, d'identifier parmi nos standards en service à la clientèle pour le service téléphonique ceux qui sont considérés comme étant les plus importants, de réviser sur une base régulière la liste des standards et finalement, de suggérer de nouvelles activités qui feront la promotion de notre programme.

Rappelons que notre programme en service à la clientèle vise à améliorer et à maintenir un niveau supérieur quant à la qualité du service au client et également à donner à l'employé tous les outils nécessaires afin de l'aider dans l'exécution de son travail.

★STANDARD DU MOIS★

JANVIER 2005

Je sais comment modifier mon message d'accueil que je sois à mon poste de travail ou à l'extérieur.

(CONTACT TÉLÉPHONIQUE)

★STANDARD DU MOIS★

JANVIER 2005

J'attache une grande importance au premier contact. Je suis souriant, je salue amicalement, j'ai le maintien d'une personne alerte et intéressée.

(CONTACT DIRECT)

Chantal Bilodeau
Directrice, Ressources humaines