



PLACE À AXIMA SERVICES

JUILLET 2005

Comme vous le savez, notre entreprise porte, depuis le 1^{er} mai 2005, le nom d'AXIMA Services inc.

Notre stratégie d'entreprise vise à offrir à nos clients le bénéfice de nouvelles ressources et de nouveaux services de classe mondiale. Cette approche nous permettra de consolider notre position de leader en gestion technique. AXIMA est déjà reconnue dans le domaine immobilier pour la qualité et la fiabilité de son service, le professionnalisme de ses employés ainsi que pour son expertise technique pointue.

Nos clients ont à cœur le confort des occupants de leurs immeubles et la fiabilité de leurs installations techniques, tout en maintenant un objectif d'optimisation des coûts d'exploitation. Comme le démontrent nos sondages de satisfaction de la clientèle, nous obtenons un haut degré de satisfaction de nos partenaires d'affaires; forts de ces succès, nous voulons étendre notre marché.

En empruntant son nom, nous mettons en relief l'association étroite et l'accélération des échanges avec notre actionnaire européen, chef de file en gestion technique en Europe. Une autre bonne nouvelle en terminant, nous avons récemment gagné le contrat d'entretien technique des nouveaux laboratoires de recherche Eau, Terre et Environnement de l'INRS à Québec. On vous en parlera plus loin.

François Dépelteau, Président-directeur général

PROGRAMME D'EXCELLENCE ET INNOVATION

Pour le premier trimestre de l'année 2005, nous sommes heureux de reconnaître l'excellence du service de monsieur **Yves Gosselin, Administrateur, gestion de contrats pour la division Tri-Air**. Monsieur Gosselin s'est mérité les remerciements et félicitations écrites de notre client pour sa gestion du dossier relatif aux immeubles du Technoval situés rue Armand-Frappier à Montréal.

Les candidatures reçues sont nombreuses et le travail des employés est exceptionnel. Nous tenons donc à mentionner le travail des membres de **l'équipe de monsieur Yvan Girard, chef de service au 1000, de La Gauchetière** pour leur performance énergétique et l'optimisation de la récupération de la chaleur durant la période de grand froid. Également, au **1000, de La Gauchetière**, la réalisation du projet des néons décoratifs de l'Atrium par **Alain Charbonneau, électricien principal** et **Simon Courcy, apprenti électricien**.

Soulignons le travail de monsieur **Dennis Fleury, chef de service** pour les **édifices Daniel-Johnson** à Laval pour la réduction importante de la consommation d'énergie.

En terminant, nous félicitons **monsieur Robert Houle, chef de service et monsieur Jérôme Roy, technicien en mécanique du bâtiment, à la Place-Ville-Marie**, pour leur initiative d'utiliser la section des volets dédiés à l'apport minimum d'air frais afin de favoriser le «free cooling» pour les zones du périmètre d'alimentation et ainsi améliorer le confort des locataires durant les périodes de changement climatique.

Bravo et merci de contribuer au succès d'AXIMA Services.

Chantal Bilodeau, Directrice, Ressources humaines



Yves Gosselin

INRS : UN NOUVEAU DÉFI POUR QUÉBEC !

Nous venons d'apprendre que nous avons été sélectionnés pour remplir un mandat de gestion technique dans le nouvel édifice de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) à Québec. Il s'agit d'un centre de recherche qui s'intitule « Centre Eau, Terre et Environnement » dont la mission est de contribuer au développement durable des ressources hydriques et terrestres dans le respect de l'environnement. Le centre est également le principal lieu d'étude des ressources en hydrocarbures de l'Est du Canada. Il est constitué de laboratoires et de bureaux dans un environnement où le respect des conditions climatiques est un élément stratégique pour la réussite des différents projets de recherche.

Nous avons travaillé très fort à préparer cette offre de services et plusieurs personnes ont contribué à l'obtention de cette victoire. Il s'agit d'un bel effort de l'équipe d'AXIMA. Je tiens à



remercier sincèrement Martin Tessier et Negar Farivar. Malgré le fait que la compétition ait offert ses services à un prix largement inférieur au nôtre, le client a su reconnaître la qualité de notre offre et a pris la

décision de nous octroyer ce contrat qui s'étalera sur une période de 3 ans avec 2 années d'option. Voilà qui saura reconforter notre équipe de Québec. À vous de jouer maintenant !

Sylvain Pilon,
Directeur, Développement commercial

NOS PROCESSUS S'AMÉLIORENT...

Voici un rappel des plus récentes améliorations à nos processus d'exploitation :

1. Afin de réduire les risques qu'un **appel de service d'urgence** d'un client ne reçoive aucune réponse, nous ajoutons une étape de vérification : « Le personnel d'intervention doit effectuer un test de fonctionnement de leur téléavertisseur avant d'entreprendre sa journée de garde. »

2. Il est convenu que lorsqu'un technicien se présente chez un client dans le but d'effectuer un travail ou répondre à un appel de service il doit :

a) S'adresser à la personne ayant placé l'appel de service et expliquer clairement les travaux à être effectués et l'impact (bruit, coupure de service, etc.) ;

b) Aviser le client du temps approximatif requis ;

c) S'assurer que le client est en accord avec le processus.

3. L'auditeur externe nous a demandé d'améliorer notre processus **d'évaluation des sous-traitants** en fin de travaux. Nous avons donc fait fabriquer des estampes qui doivent être apposées sur tous les rapports de services des sous-traitants. Le responsable des travaux doit y inscrire son évaluation. En cas de non conformité, des mesures doivent être prises pour faire corriger la situation et une copie du rapport de service doit être acheminée à l'acheteur. Les statistiques ainsi accumulées permettront d'exiger des améliorations de sous-traitants ou de terminer des relations d'affaires inadéquates.

4. Afin de pouvoir informer nos clients des

interventions d'Hydro-Québec sur les lignes électriques, nous allons dorénavant leur exiger un avis écrit et un échéancier pour la remise en service. Le chef de service doit faire un suivi avec Hydro-Québec jusqu'à ce que la situation soit rétablie. Les électriciens doivent aviser leur supérieur immédiat dès qu'ils constatent une intervention d'Hydro-Québec. Nos clients doivent être tenus informés de tous travaux en cours sur les lignes d'Hydro-Québec.

Votre collaboration est maintenant requise pour intégrer ces quatre améliorations aux habitudes de travail. Merci de participer à cet effort. Pour toute information supplémentaire, veuillez contacter votre supérieur immédiat.

Pierre Lapointe
Directeur, Exploitation

QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR — SYNONYME DE QUALITÉ TOTALE

Afin d'attirer de nouveaux occupants, les gestionnaires immobiliers rivalisent d'imagination pour présenter des concepts uniques d'aménagement ou de services. On vente l'immeuble en termes d'emplacement stratégique, de services, de notoriété ou de prestige.

Mais qu'en est-il lorsqu'un occupant renouvelle son bail? Les commentaires soulevés seront alors axés davantage sur le confort global et la qualité de l'air intérieur (QAI).

Plusieurs gestionnaires ont maintenant

adhéré à l'approche préventive qu'offre AXIMA Services pour valider la qualité de l'air intérieur (QAI). À chaque saison, des lectures de température ambiante, d'humidité relative, de taux de CO₂, de taux de CO, et même parfois de taux de poussières sont prises en plusieurs endroits.

Les bénéfices qui découlent de ces tests sont nombreux. Entre autres, le gestionnaire obtient des statistiques périodiques et démontre son engagement face aux préoccupations des occupants.

Du même coup, certaines anomalies de système sont alors identifiées et corrigées

ultérieurement.

Nous envisageons de compléter nos tests par ceux sur les composés organiques volatiles (COV), sur le bruit environnant ainsi que sur les niveaux d'éclairage.

Notre approche de qualité totale en QAI permet à nos clients d'être à l'écoute de leurs occupants et de positionner leur immeuble en ligne avec une certification environnementale Visez Vert de BOMA.

Martin Bazinet
Directeur, Services technologiques

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ EN TÊTE

Au cours des prochaines semaines, AXIMA Services portera une attention toute particulière et déploiera des efforts particuliers en matière de Santé et Sécurité au Travail (SST). Bien que tout au long de l'année, la SST soit une considération très importante, la période des audits marque un temps de réflexion et d'inspection à l'égard de tous les aspects reliés à la SST dans l'entreprise. Plus de 70 éléments y sont audités, regroupés sous 15 thèmes principaux.

Une nouveauté cette année, nos capsules SST. En effet, depuis le début de l'année, les gestionnaires de personnes reçoivent des capsules sur des sujets pertinents à notre contexte de travail en matière de SST. Ces informations sont alors rediffusées à tous les employés lors des

réunions mensuelles dans chacun des immeubles sous gestion. Une autre initiative afin d'informer et sensibiliser tous les employés à l'égard des méthodes de travail sécuritaires.

Chantal Bilodeau
Directrice, Ressources humaines

* STANDARD DU MOIS *

AOÛT 2005

Je suis PROACTIF plutôt que RÉACTIF. Lorsqu'une intervention non demandée (réparation mineure, ajustement, etc.) me semble nécessaire, je fais preuve de bon jugement en effectuant le travail ou en avisant mon chef de service.

(CONTACT DIRECT)

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE, UN SERVICE DE QUALITÉ

Notre programme en service à la clientèle est toujours très présent et actif. Nous vous présentons nos deux standards pour le mois d'août 2005.

* STANDARD DU MOIS *

AOÛT 2005

Si je ne possède pas l'information pour satisfaire le client, j'achemine sa demande immédiatement à la personne la plus susceptible de communiquer avec lui dans l'heure qui suit.

(CONTACT TÉLÉPHONIQUE)