



TRAVAILLER ET SUR- VIVRE LA

COVID-19

Point de vue

des techniciens



Comme nous en sommes à notre deuxième année de pandémie mondiale, nous nous sommes habitués au changement, soit la scolarisation en ligne, le travail à domicile, les restrictions et le couvre-feu, ce sont toutes de nouvelles options sur lesquelles nous avons eu du mal à s'adapter.

Waterwell a connu de nombreux défis au cours de la dernière année, distanciation sociale, création de nos propres bulles de travail, différentes heures de travail afin de réduire le nombre de personnes dans les groupes – tout ce qui était autrefois tenu pour acquis est devenu en constante évolution. L'un des changements le plus important pour nous fut la façon de travailler en toute sécurité et de façon responsable lorsque nous interagissons avec nos clients durant la pandémie. Nous avons suivi les lignes directrices provinciales et fédérales, instauré le port obligatoire du couvre-visage et des gants, désinfection des outils/équipements qui entrent dans une maison entre chacun des appels de service. Bien que chacun soit différent ce fut étonnant de constater que des entreprises ne suivent pas les directives de base. Croyez-nous, essayer de ne pas toucher le visage/couvre-visage dû à la transpiration lors d'une chaude journée et voir ses gants se transformer en ballon d'eau à cause de l'accumulation de sueur à l'intérieur, est quelque chose que personne d'entre nous n'aimerait subir quotidiennement. Le plus grand défi fut le travail sur les sites de construction lesquels ont leur propre protocole et normes de sécurité. Ajoutons casque de sécurité, lunettes de sécurité et en plus quelques pieds de plus de distanciation entre travailleurs, ceci donne une idée pourquoi parfois les tâches de travail sont allongées.

Au début de la saison dernière, on nous a fortement recommandé de ne pas entrer dans les maisons privées, conséquemment l'ouverture de la vanne principale et la programmation de la minuterie ont dû être faites par le client. Pour certains ceci est une tâche difficile. La programmation de la minuterie d'irrigation n'est évidemment pas une tâche courante faite par le propriétaire, donc nous avons fait de notre mieux par l'application d'appel vidéo pour fournir les instructions nécessaires ou dans certains cas de fournir un manuel d'instructions. L'ouverture de la vanne principale a été le problème majeur. Plusieurs propriétaires ne sont pas au courant de la position de la vanne ou de son ouverture /fermeture. Chaque propriétaire devrait en prendre connaissance nous le recommandons fortement. C'est la seule façon de protéger votre propriété en cas d'urgence/inondation. Si vous requérez de l'assistance pour localiser et fermer la vanne principale de votre maison, veuillez demander à notre technicien lors de votre prochain rendez-vous, il se fera un plaisir de vous aider.

Nous anticipons avec plaisir de travailler avec nos clients cette saison et nous sommes convaincus que nous serons en mesure de surmonter les nouveaux défis que la pandémie pourra nous apporter.

Possédez-vous une minuterie Wifi?

Si vous possédez déjà une minuterie Wifi, vous avez un avantage! Ayez votre système ouvert durant les premières semaines de notre saison 2021 et nous nous occuperons de configurer votre système le moment venu. C'est facile. "Planifiez l'ouverture avant le 30 avril"

- ⇒ Notre technicien fera une vérification complète du système et s'assurera qu'il est prêt lorsque la température sera clémente.
- ⇒ Attendez que notre Service à la Clientèle active la minuterie. Considérant nos années d'expérience nous prendrons la décision pour vous et activerons votre minuterie quand la température sera propice (généralement autour du 1^{er} mai) Ne vous inquiétez pas vous recevrez une notification par courriel vous avisant que la minuterie est activée.
- ⇒ Détendez-vous et profitez de votre environnement. En évitant l'affluence et profitant de cette occasion vous avez la certitude que le système est ouvert et prêt à être utilisé le temps venu.

N'oubliez pas que vous pouvez activer la minuterie à partir de votre téléphone mobile, lien Hydrowse en tout temps,

Pour plus d'informations communiquez avec le Service à la Clientèle aujourd'hui



Sondage...

Nous mettons beaucoup d'efforts dans l'amélioration de notre « Expérience Client ». A partir de cette année lorsque vous recevrez un bon de travail d'un technicien ou que vous terminez une conversation avec un agent du Service à la Clientèle vous serez invité par courriel à répondre à un cours sondage basé sur votre expérience.

Nous sommes toujours à la recherche de moyens d'améliorer nos offres et surtout d'obtenir des commentaires de nos clients. Changements et améliorations s'avèrent inutiles si ce n'est pas ce que le client désire tout comme servir un repas Terre et Mer à quelqu'un qui meurt de soif.

Obtenir des commentaires est toujours difficile et beaucoup de gens sont réticents pour plusieurs raisons allant de "ne pas être dérangé" or « rien ne changera » à la peur de représailles ayant un impact sur leur service.

Afin de corriger ces commentaires un questionnaire rapide et facile sera envoyé par une entreprise indépendante à la suite de visites par nos techniciens ou d'interactions avec notre Service à la Clientèle. Cela nous permettra de s'assurer que vos commentaires nous sont relayés anonymement et avec un minimum de temps et d'effort.

Nous souhaitons que vous preniez le temps de nous donner vos précieux commentaires. Nous utilisons les données obtenues afin d'améliorer les services existants, en développer de nouveaux ainsi que de fournir à nos employés (es) des évaluations et des encouragements. Vos commentaires et préoccupations ne tombent pas dans l'oreille d'un sourd. Soyez à l'aise de ré-



Vous avez d'autres questions? Nous avons une grande section Q&R sur notre site et notre Service à la Clientèle est disponible 6 jours semaine durant le temps le plus occupé de la saison estivale.

Auriez-vous un sujet que vous aimeriez voir sur notre prochain bulletin d'informations? Parlez à un membre du Service à la Clientèle dès aujourd'hui.

Pourquoi ma facture est-elle plus élevée? Qu'est-ce que ces frais de main d'œuvre supplémentaires? J'ai déjà prépayé pourquoi une autre facture?

Pourquoi le travail a-t-il été aussi long?

Ces questions nous sont constamment posées. Notre objectif est d'effectuer le travail le plus rapidement et le plus efficacement possible. Nous sommes tous occupés! Nous nous assurerons qu'il y ait le moins de temps perdu lors du travail sur votre propriété. Espérons que ces quelques conseils nous aiderons à vous aider.



Vérifiez votre calendrier! La situation la plus frustrante pour le client et le Service à la Clientèle est l'oubli du rendez-vous ou la modification de l'horaire la journée même. Nos équipes sont planifiées des semaines à l'avance par conséquent il nous est impossible de manipuler d'autres rendez-vous pour un client qui a oublié ou qui a d'autres occupations durant la plage horaire du rendez-vous. Le respect du temps de votre rendez-vous est essentiel; si personne n'est à la maison cela peut encourir des frais. Assurez-vous que vous êtes disponible pour la durée du temps de la plage horaire et également pour la durée du travail. Si pour une raison quelconque vous n'êtes pas en mesure de prendre la plage horaire appelez nous il nous fera plaisir de reporter le rendez-vous.

Ayez un espace de stationnement pour la durée de la plage horaire le jour de votre appel de service. Cet aspect est souvent négligé quoiqu'il semble évident. Devoir aller au camion stationné plus loin plusieurs fois pour des pièces prend du temps et se traduit par une facture plus élevée. Nous essayons de minimiser les visites au camion lors de notre visite mais avec plus de 500 pièces et outils différents il est impossible de tout avoir à la portée.

Soyez prêts! Déverrouillez les portes de clôture, les portes et ayez les clés en main si nécessaire. Dégagez l'espace où se trouve la minuterie et la vanne de sorte qu'elles soient facilement accessibles. Une minuterie cachée derrière des meubles de patio ou des jouets aquatiques demande du temps pour dégager un chemin. Ce n'est pas la meilleure façon d'utiliser le temps du technicien. Facilement 15-30 min est perdu afin de gagner accès et le même temps pour tout remettre en place. Ceci peut ajouter entre 20\$ et \$40 à votre facture et peut être évité en étant préparé lors de son arrivée.

En autant que possible ne pas programmer d'autres compagnies de service la même journée. Nous sommes tous à court de temps et prendre plusieurs rendez-vous le même jour semble une bonne idée mais attention. Nous sommes arrivés à des situations comme: ciment coulé, maisons peintes, fenêtres remplacées ou travaux électriques en cours. Nous ne pouvons tout simplement pas travailler efficacement alors que d'autres équipes essaient de faire leur travail en même temps.

Il faudra beaucoup plus de temps ou du temps perdu, ces surcharges sont évitables. Sans oublier que les autres travailleurs n'apprécieront pas d'être arrosés!

Laissez le technicien se concentrer. Vous êtes probablement habile avec une pelle mais essayer d'aider entrave la production pour nos équipes. Gardez les distractions au minimum et le tout vous sera bénéfique à la fin. Repousser les demandes de vos enfants et de vos animaux de compagnie provoque

Connaissez-vous quelqu'un à la recherche d'une nouvelle possibilité d'emploi?

Référez nous un employé(e) qui peut commencer avant le 1er juillet et compléter la saison avec nous et vous obtiendrez une prime jusqu'à \$300

Nous sommes à la recherche de candidats qui veulent se joindre à notre équipe et grandir avec nous; nous offrons de nombreuses possibilités d'avancement grâce à une formation intégrée durant l'emploi. Nous offrons la possibilité de carrière stable et à long terme et des compétences pratiques ce qui peut servir à la fois sur et en dehors du travail.

Cette position est idéale pour un individu centré sur un objectif et des résultats, qui veut acquérir des connaissances et de l'expérience tout en travaillant à l'extérieur dont les principales fonctions seront : installation et service de systèmes de gicleurs souterrains et de systèmes d'éclairage extérieur.

Expérience dans le travail manuel de base, la plomberie et l'électricité serait un atout, excellente condition physique: travail physique, y compris creuser avec une pelle, s'agenouiller et se pencher pendant de longues périodes. Le poste convient le mieux à ceux qui sont bilingues et apprennent rapidement. Waterwell offre des heures supplémentaires, des congés payés, des prestations médicales et dentaires complètes aux candidats retenus. Des postes à temps plein et partiel sont disponibles.

Les demandes doivent être adressées à info@waterwellirrigation.com