

PORTRAIT

HERVÉ DHACOO, SUPERVISEUR
DANS L'ÉQUIPE DE PEST CONTROL

*“Une histoire qui
s'écrit depuis
33 ans chez
Hardy Henry...”*

• Buzz

Nouveaux uniformes
- Fraîcheur et harmonie

Identité visuelle
- Une évolution en subtilité

• Innovation

Kordon, l'alternative anti-termite écologique
pour les nouvelles constructions

• Social

Garderie et maternelle Etoile
- Un endroit à favoriser



BIO DOSING TREATMENT FOR GREASE TRAPS



THE NEW ENVIRONMENT FRIENDLY, NON-CHEMICAL MAINTENANCE PROGRAM FOR YOUR GREASE TRAPS

Welcome to Biodosing Services – a new specialized maintenance service, designed for commercial grease traps.

In line with Hardy Henry's endeavour to innovate while respecting the environment, INTER-BIO SOLUTION is a biodosing solution of harmless bacteria and enzymes, which break down the grease and prevent blockages and related problems from occurring.



Without Biodosing



With Biodosing

BIODOSING – YOUR 100% HASSLE-FREE, 24-HOUR SAFEGUARD AGAINST BLOCKAGES MALODOURS, FLOODING AND ASSOCIATED PROBLEMS, SUCH AS BACTERIAL CONTAMINATION

simple, unobtrusive installation • built-in electronic control panel with adjustable dose volume & frequency to suit daily serving times & kitchen routines • professional maintenance & planned service visits to top up fluid and ensure system effective operation • reduces the need for grease trap emptying & regular waste water carrier visits and costs • reduces use of traditional drain clearing techniques, thus extending life of drain and/or grease trap • maintenance of correct microbiological balance within drainage system through regular dosing

FOR A FREE QUOTE, GIVE US A CALL ON 286 9611

hardy henry
pest control • hygiene

**Rentokil
Initial**

Hardy Henry Services Ltée
Old Pailles Road, Pailles, Mauritius
F: 286 7087 E: sanitact@hh.intnet.mu
www.hardyhenryservices.com

L'environnement nous fait confiance

BROUGHT TO YOU BY  hardy henry

"nouvision", une réalité pour Hardy Henry

Je savoure le plaisir que j'ai de vous présenter "nouvision", un projet qui a pris forme et est devenue une réalité grâce à la collaboration enthousiaste de tous chez Hardy Henry!



La collaboration, un mot phare et fort pour une entreprise comme la nôtre où chaque employé, dans son rôle précis, apporte sa pierre à l'édifice, avec engagement et fierté. Le nom même du magazine a fait l'objet d'un concours où plusieurs de mes collègues se sont exprimés avec créativité, humour et sens du devoir. Satee s'est distinguée en nous proposant "nouvision", un nom qui rassemble notre volonté de faire de ce magazine, le reflet de ce qui se passe "inside" Hardy Henry Services Ltée et porteur des valeurs que nous cultivons: confiance, professionnalisme, respect. Bravo Satee!

Le secteur auquel nous appartenons, le "Pest Control" et "Hygiene Services" a de beaux jours devant lui, encore faut-il que nous apportions à nos clients des

solutions pointues, professionnelles et accessibles, tout en respectant la qualité de leur vie et de leur environnement. Pour cela, chez Hardy Henry, nous misons sur la formation afin que les hommes et les femmes de Hardy Henry remettent en question leurs connaissances, en acquièrent de nouvelles tout en étant motivés à apporter un service irréprochable.

Etre proche du client, innover, écouter son environnement et son coeur, voilà ce qui fait toute la différence dans notre entreprise. Et c'est ce que nous évoquons dans ce tout premier numéro que je vous invite à découvrir.

Merci de votre soutien et bonne lecture!

Sebastien Hardy

SOMMAIRE

DOSSIER	4
PORTRAIT	6
RETROSPECTIVE	8
TOP TIPS	8
INNOVATION	9
BUZZ	10
SOCIAL	12
ZOOM	13
KOZÉ ZOT	14
ENSAM	15

La formation continue, au cœur même du développement de Hardy Henry

S'il est un sujet que privilégie Sébastien Hardy pour le bon fonctionnement présent et futur de son entreprise, c'est bien celui de la formation. Un mot qui ouvre pour lui, des perspectives et des possibilités multiples. Un concept qui loin d'être abstrait, apporte une réelle valeur ajoutée au bon déroulement des opérations. « La formation est un investissement pour notre entreprise. C'est elle qui nous permet de rester à jour, de nous remettre en question et d'apporter un service professionnel et à standard international à nos clients », dit-il convaincu.

Qui dit Pest Control ou Hygiene Services, dit également connaissances techniques, technologies de pointe, mise à jour constante des apports théoriques et pratiques. C'est ainsi que se conjugue la formation chez Hardy Henry. Un vecteur de transmission de savoir pour une amélioration continue des standards de service au bureau comme chez le client. Les principaux concernés; tous ceux qui sont appelés à donner un service, interne ou externe.

L'équipe Hygiene Services, composée de 25 personnes, assure l'entretien de 8,000 « Sanitact units », « medical bins » et « nappy bins » par mois, placés principalement dans les compagnies, écoles, cliniques, restaurants et autres institutions à travers l'île. Un service qui nécessite un savoir faire pointu et des normes d'hygiène strictes. Chaque nouvelle recrue de l'équipe, en plus d'être vaccinée contre l'hépatite B, reçoit une formation par les plus anciens et expérimentés, eux-mêmes formés selon les standards Rentokil, pour manipuler et nettoyer avec toutes les précautions d'usage ces poubelles pas comme les autres.

L'équipe opérationnelle Pest Control, comprenant 55 superviseurs, techniciens, In field trainers et helpers, est régulièrement formée aux techniques Rentokil. Cette formation agréée par la marque internationale aboutit à une certification, reconnue dans le monde entier. Ainsi toute nouvelle recrue chez Hardy Henry, reçoit cet apport théorique essentiel pour aborder le métier du Pest Control avec professionnalisme et en toute connaissance de cause.



Jimmy Félix, Quality Assurance and Training Manager

Jimmy Félix, Quality Assurance and Training Manager, a 22 années de métier chez Hardy Henry, il dispense les cours en « Pest Control » et « Pest Management » aux helpers, techniciens ou encore aux sales representatives:

« Ce cours, d'une dizaine de modules, permet de connaître les différents types de nuisibles, leurs caractéristiques, cycles de vie, habitudes alimentaires, habitats. Apprendre quelles sont les solutions pour éliminer et prévenir la réapparition des nuisibles est clé dans notre profession. J'explique aux apprenants quels sont les produits que nous utilisons, leurs dosages, les précautions d'emploi, les méthodes d'application. Il s'agit aussi d'être capable de recommander aux clients les méthodes appropriées pour empêcher toute réinfestation. »

Ce cours s'échelonne sur quatre mois et est complété par l'expérience que les helpers acquièrent de manière simultanée sur le terrain où ils sont accompagnés par un « infield trainer ». Chaque module est validé par un examen écrit que passe le helper. Ce n'est qu'au bout de six mois de formation théorique et pratique que ce dernier devient un technicien Hardy Henry.

Remise des diplômes suite au "Pest Control Training Session" dispensé par Terry Ivison, formateur sud-africain



Christina Genave, première femme technicien chez Hardy Henry, a intégré l'entreprise en octobre 2012 et a reçu depuis deux formations techniques, l'une dispensée par le Training Manager interne et l'autre par un expert du Pest Control sud-africain, Terry Ivison, qui a dispensé ce cours en mars 2013:

« J'ai découvert l'univers des nuisibles. Par exemple, faire la différence entre une musaraigne, un rat ou encore une souris. Idem pour les cancrelats, qui sont de deux types: « german » ou « american ». J'ai aussi appris quel est le traitement adapté pour chacun de ses insectes. Ça me permet d'expliquer aux clients chez qui j'interviens comment agissent nos produits et comment mieux

prévenir la réapparition de ces nuisibles. Cette formation a été plus que bénéfique car j'aborde mes clients avec plus de solutions et de confiance.»

Une des formations qui a changé la manière dont les techniciens abordent les clients, a été « Communication et service », un cours conçu spécialement selon les besoins de Hardy Henry. L'objectif de ce cours: encourager les techniciens à communiquer de manière positive avec le client et à développer davantage la confiance et l'estime de soi pour proposer un service mieux adapté et efficient. Les différents volets abordés lors de la formation ont été: « écouter le client et identifier ses besoins », « inspirer confiance », « être efficient et démontrer son expertise ». Les techniciens ont ainsi pu prendre conscience de leur aptitude et potentiel à pouvoir réaliser une vente. Exemple: Bernard, technicien intervient à titre régulier pour un traitement de « rats, cancrelats, fourmis » chez Monsieur X, client chez Hardy Henry. Il observe lors d'une visite de routine, des salissures sur les murs de la cuisine, indiquant une présence de lézards. Après son inspection, il fait part de ses observations, en l'absence de Monsieur X sur les lieux, au Customer Care department de



Hardy Henry, qui contacte Monsieur X par téléphone, pour lui proposer un service adapté à son problème. Monsieur X, ayant aussi remarqué ce problème de lézards depuis quelque temps dans sa maison, accepte la proposition de Hardy Henry, ce qui conclut avec succès une vente initiée par Bernard.

Cette formation a été dispensée à 55 techniciens en 2012. Depuis, a été lancé le « Concours des Leads », qui récompense les ventes générées par les techniciens suite à leurs visites de routine. Fin juillet 2013, Sebastien a récompensé les trois meilleures ventes dans cette catégorie.



Khalid Damree, le premier à avoir effectué le plus de ventes explique que cette formation « Communication et service » lui a ouvert les yeux mais aussi les portes:

« Je suis heureux d'avoir participé à cette formation, qui m'a non seulement permis d'évoluer sur un plan personnel, de mieux appréhender le client, d'identifier ses besoins et de mieux faire mon travail. Le concours des Leads m'a apporté une motivation en plus, avec la possibilité que j'ai, de faire une vente et de bénéficier d'une partie des revenus générés. »

Une belle manière de relier la formation directement à la performance de l'entreprise tout en valorisant la contribution de l'employé. Un suivi de cette formation a été effectué en août, ce qui a permis un rappel des concepts abordés. Cela a été aussi l'occasion d'un partage de l'expérience terrain et des difficultés rencontrées. La prochaine étape est de former l'équipe de Hygiène Services dans l'objectif d'aligner les connaissances acquises sur le terrain aux techniques de la communication pour mieux aborder et servir le client. La preuve que la formation continue n'est pas un vain mot mais bien une réalité chez Hardy Henry.

Hervé Dhacoo; une histoire qui s'écrit depuis 33 ans chez Hardy Henry...



Hervé Dhacoo posant fièrement devant son véhicule flambant neuf !

C'est avec le sourire aux lèvres qu'Hervé Dhacoo parle de son parcours chez Hardy Henry. Le plus ancien des employés de la compagnie compte 33 ans de service, un chiffre qui ne l'encombre nullement. Le fringuant Hervé arbore ses années avec fraîcheur, dynamisme et enthousiasme.

Son métier, celui de superviseur d'une équipe de Pest Control, il le vit sereinement en se donnant comme priorité de transmettre son sens du devoir et son savoir d'un secteur qui évolue constamment. Plus qu'un simple gagne-pain, son travail chez Hardy Henry forme partie intégrante de sa vie: "Le travail, c'est ma prière", confie-t-il.

L'évolution de l'entreprise, il en a été le témoin depuis 1980, année où il intègre Hardy Henry à tout juste 19 ans, sous l'initiative de son père Pierre Dhacoo, en ce temps là responsable de la section "Termite Control". La compagnie compte alors une vingtaine de personnes. Hervé commence comme Helper, étudiant les livres de Pest Control pour en maîtriser la connaissance théorique. Il devient au fil des mois, Technicien Pest Control et opère dans la région de Port Louis et du Nord. Il se souvient avec sourire de ses périples en bus pour se rendre à l'hôtel Trou aux Biches, un de ses premiers clients.

C'est avec autant de bonne humeur qu'il raconte sa chasse aux souris dans les greniers de IBL au Caudan. Ses clients individuels, eux, lui confient les clés de leurs bungalows où il se rend pour divers traitements contre les rats, cafards, moustiques ou termites. Un gage de confiance pour celui qui se découvre au fil des rencontres, une véritable passion pour les relations humaines. Hervé se plaît à comprendre les réactions des uns et des autres tout en appréciant le contact facile qu'il développe: "J'aime le client insatisfait; il m'apprend beaucoup et me fait évoluer dans mon métier".

Ses souvenirs se teignent parfois d'une lueur de tristesse lorsqu'il se remémore les personnes ayant travaillé à ses côtés. Son frère Elvis ou un de ses collègues qui a perdu la vie dans un accident de moto. Des pages sombres qui forment aussi partie de son histoire.



En 1980, Hervé se déplace à moto pour ses visites clients

"A l'époque, je ne passais pas inaperçu avec mon uniforme jaune et mon matériel sur le dos! C'est aussi comme ça que je découvre mon île."

C'est dans les années 1990 que l'entreprise prend son essor; elle s'agrandit et recrute, développe de nouveaux services, dont l'hygiène. En 2001, Hervé est promu "Supervisor", un poste que crée Sebastien Hardy, alors nouvellement General Manager. «Sebastien m'a fait confiance et j'ai saisi cette opportunité pour faire valoir mon expérience et mes compétences auprès d'une équipe dédiée à une région de l'île», confie-t-il. Le premier superviseur de la compagnie qu'il devient, va ainsi suivre une formation en Afrique du Sud. Il en revient mieux

armé pour coordonner et superviser l'équipe qui est sous sa responsabilité. Et plus important que tout, il peut grâce à son expérience et connaissances acquises, épauler ses collègues dans leurs tâches quotidiennes: "J'ai été sur le terrain, je sais quelles sont les difficultés de ce métier. Je fais de mon mieux pour mettre mon équipe à l'aise, pour créer un climat de confiance, propice à une meilleure performance. La ressource humaine est clé dans notre profession. Je suis moi même le maillon d'une chaîne et dans cette chaîne, chacun a son importance."



La pêche, une passion pour Hervé



Les cours de guitare qu'il dispense aux jeunes

Originaire de Vacoas, marié et père de deux enfants, un fils de 25 ans et une fille de 24 ans, Hervé s'adonne dans ses heures de loisir, à la musique, aux randonnées et à la pêche. Entre amis, collègues ou en famille, sa guitare le quitte rarement. C'est à cœur joie qu'il anime de ses notes de musique les événements. Aujourd'hui, Hervé prend plaisir à enseigner la maîtrise de cet instrument aux plus jeunes, cours qu'il dispense les samedi à son domicile.

Sa plus grande satisfaction dans la vie, il la tire dit-il, de " l'engouement des jeunes qui ont une conscience professionnelle, le sérieux et l'envie de réussir". Quant à l'avenir, il avoue en avoir peur parfois, à force de voir croître "le matérialisme des gens". C'est donc au jour le jour qu'il avance avec ce sourire qu'on lui connaît, saluant indistinctement ses collègues tous les matins avec une énergie positive et contagieuse.

"Dire bonjour à tout le monde, toujours et sans distinction, c'est mon principe universel pour commencer la journée..."

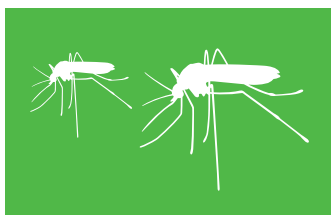
Rentokil, le partenaire de choix depuis 1976

Rentokil Initial

La franchise "Rentokil " est indissociable de Hardy Henry, son partenaire et représentant exclusif à Maurice depuis 37 ans. En effet, lorsque Jean Hardy prend les rennes de la compagnie dans les années soixante dix, il enclenche les démarches pour représenter les produits de la marque à Maurice. La réponse est positive. Le directeur de la compagnie va ainsi suivre les cours de Rentokil à son siège en Angleterre, il y acquiert les techniques internationales et agréées en "Pest Control". Depuis, Maurice, La Réunion et les Seychelles bénéficient de cette expertise internationale pointue, associée à la maîtrise du contexte local et l'expérience de Hardy Henry.

Fondée en 1927, Rentokil débute ses activités dans le Pest Control en Angleterre. La petite entreprise prend rapidement de l'ampleur, notamment durant la Seconde guerre mondiale, où les épiceries, ne pouvant se permettre aucune perte à cause des nuisibles, mandate Rentokil pour protéger leurs magasins des rats. Aujourd'hui, Rentokil Initial PLC, est cotée à la bourse de Londres. La marque propose une panoplie de services innovantes dans la lutte anti nuisibles, l'hygiène et l'embellissement de l'environnement. Rentokil est présent dans plus de 50 pays dans le monde.

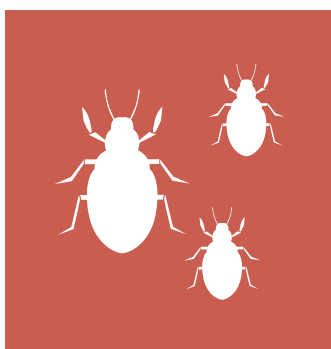
TOP TIPS



Mosquitoes

Do you know that to begin her life cycle the female mosquito needs a blood meal, one blood meal supplies enough nutrients for the female to produce up to 250 eggs at one time.

Mosquitoes spread disease only when they bite their victim.



Bed bugs

- 4 to 5mm long
- Mouthparts adapted to piercing and sucking
- Red to brown in colour
- 200 to 500 eggs laid over a 2 month period in batches of 10 to 50
- Feed on human blood
- Nocturnal

Kordon, l'alternative anti-termite écologique pour les nouvelles constructions



Dans un souci d'innovation et de respect de l'environnement, Hardy Henry a lancé, Kordon, une isolation anti-termite avant-garde conçue par Bayer, pour protéger de manière durable et efficace, les constructions de tous types.

Kordon, en quelques questions

Les termites — Pourquoi s'en protéger?

Les termites sont des insectes, qui vivent au sein de colonies hiérarchisées et organisées. Ils se rencontrent surtout dans les pays chauds où ils deviennent un véritable fléau dans les endroits habités, détruisant les constructions. Quelques mois leur suffisent pour ronger intérieurement les charpentes des maisons, qui s'effondrent tout d'un coup sans qu'un seul signe extérieur ait pu faire prévoir le danger.

Kordon, c'est quoi?

- C'est une barrière anti termites physique et préventive, conçue pour la protection des bâtiments.
- Produit de Bayer, il est exclusivement commercialisé par Hardy Henry à Maurice, à La Réunion et aux Seychelles
- Le produit se présente sous la forme d'une toile synthétique imprégnée de deltaméthrine prise en sandwich entre deux films de polyéthylène. Ce qui permet au produit d'être très résistant, offrant une sécurité totale lors de la pose.
- Kordon est un produit certifié par différentes normes européennes. Il est aujourd'hui un substitut à l'épandage chimique, procédé banni dans de nombreux pays européens, car nocif à l'environnement.

Quel est le prix du produit?

Le prix dépend de la surface à traiter. Il se calcule au mètre linéaire.

Qu'est-ce que l'épandage chimique et ses désavantages?

- L'épandage chimique est la méthode la plus couramment utilisée avec une garantie de 5 ans.
- Il vise à faire obstacle à la pénétration des termites dans le bâtiment, au moyen de produits insecticides.
- Le produit se dissout avec la pluie, le temps; ce qui le rend inefficace au bout d'un certain temps.
- Cette solution engendre une pollution des sols et des nappes phréatiques sans compter le risque de santé pris pour l'utilisateur.
- Cette méthode est aujourd'hui largement interdite en Europe.

Kordon s'adresse à qui?

Il intéresse principalement les acteurs du secteur de la construction: architectes, QS, ingénieurs, project managers et constructeurs et propriétaires de bâtiments en construction.

Quels en sont les bénéfices?

- Une efficacité prouvée: Kordon protège votre bâtiment lors de la construction même et au-delà, contre les termites. Son efficacité a été prouvée depuis plus de 15 ans en Europe et dans les pays avec des infestations de termites virulentes (exemple: Australie).

- Une garantie longue durée qui protège votre investissement: le produit est garanti pendant 10 ans (versus 5 ans de garantie pour les méthodes traditionnelles) avec une efficacité évaluée à plus de 50 ans.
- Simplicité et flexibilité d'installation; le produit se pose facilement et rapidement par l'équipe technique de Hardy Henry. Le produit s'adapte à tous types de constructions. La pose se fait en périmètre de la construction comme dans des points singuliers. Aucun ralentissement de chantiers n'est subi. Le produit résiste aux intempéries et conditions de chantier.
- Risque maîtrisé pour l'environnement; le produit est sécurisé entre deux films de polyéthylène, ce qui l'empêche de se répandre et de polluer.

Comment Hardy Henry intervient-il pour la pose du produit? Quels sont les moyens techniques et humains mis en place? Qui assure le suivi sur le site?

Une fois le devis validé par le client, le responsable de chantier est informé des différentes étapes de pose de Kordon. L'équipe Kordon doit intervenir avant la pose de la dalle de surface, avec 48 h de préavis en s'adaptant aux contraintes du chantier et en s'assurant d'une coordination technique optimale, garantie du succès de la pose.



Identité visuelle; une évolution en subtilité

Après cinq ans, l'identité de Hardy Henry évolue en subtilité pour marquer plus fortement son ancrage dans les métiers du "Pest Control" et "Hygiène Services", qui figurent textuellement dans le logo. Le tagline "L'environnement nous fait confiance" lancé en 2008, est toujours d'actualité et accompagne les communications de la marque. La typographie a été affinée pour plus de modernité et de légèreté alors que le "lotus" se pare d'un dégradé de bleu. Ce logo rafraîchi est mis en application depuis peu sur les motos des techniciens qui l'affichent sur leurs caissons flambants neufs.



Air fresheners; une nouvelle gamme de parfums tendance et hypoallergénique

Apple, Crisp, Burst, Baby Powder sont les noms évocateurs des tout nouveaux parfums pour les solar air fresheners de Initial. Aux notes florales, musqués et fruitées, les parfums sont hypoallergéniques, testés par Rentokil. Le diffuseur, disponible en plusieurs coloris, fonctionne avec l'énergie solaire ou sous la lumière artificielle. Il peut être réglé pour une diffusion toutes les 30, 90 ou 120 minutes et s'adapte à toutes les surfaces.



Bird Control: des techniques de pointe

Eagle Eye est la toute dernière technologie pour faire fuir les pigeons et autres oiseaux pouvant nuire à un environnement sain. Accessible, simple et respectueux de l'environnement, ce système permet de protéger vos bâtiments des dégâts que peuvent causer les oiseaux. Sans danger pour eux, Eagle Eye est un système de reflets rotatif qui renvoie la lumière de différents angles, éloignant les oiseaux et les empêchant de faire leurs nidifications. Eagle Eye s'installe sur les toits des immeubles, hôtels, bateaux et tout autre type de lieux où il existe un problème relié aux oiseaux. Le système peut être utilisé de manière complémentaire avec le "Night Mare Acoustic", qui produit des sons inconfortables pour certains types d'oiseaux. Il existe aussi le "Flash Flag", un produit économique mais astucieux qui se place à différents endroits.

Grâce au vent et au soleil, le plastique en mouvement reflète de la lumière et effraie les oiseaux. A Maurice, Hardy Henry a installé ces différents "bird deterrents" chez plusieurs clients, notamment Les Moulins de la Concorde, Lux Resorts Head office ou encore au State Trading Corporation.

Avez-vous un problème d'oiseaux nuisibles?

Signaux d'alerte

- Oiseaux vivants et cris d'oiseaux
- Brindilles venant des nids et plumes répandues dans vos locaux
- Stocks endommagés
- Déjections — souvent localisés sous les nids des oiseaux

Dangers potentiels

- Propagation des maladies telles que l'ornithose et la salmonellose
- Dégradation des édifices et leurs alentours, pouvant rendre les surfaces glissantes et dangereuses
- Dommages aux édifices et voitures avec leurs déjections acides
- Infestations secondaires d'insectes dans leurs nids
- Peuvent s'attaquer aux passants lorsqu'ils cherchent à protéger leurs nids
- Peuvent représenter un danger en cas de proximité à un aéroport



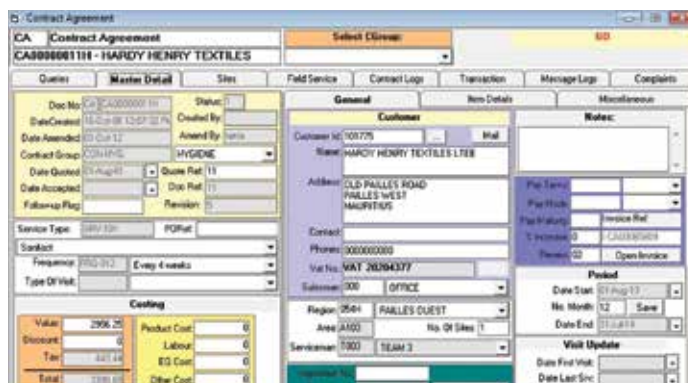
Nouveaux uniformes; fraîcheur et harmonie

L'ensemble du personnel administratif et vente de Hardy Henry Services Ltée arbore avec fierté leurs nouveaux uniformes depuis début juin. Plusieurs tenues ont été conçues s'inspirant des couleurs et de l'esprit de la marque. Pour les dames, les jupes, robes, vestes et pantalons ainsi que les "tops" se déclinent en blanc, bleu marine et électrique, relevés d'un foulard en voile avec une touche de rouge. Les messieurs portent eux d'élégantes chemises avec des rayures bleues et rouges aux poches brodées "Hardy Henry". Le Friday wear se compose d'un polo et jeans. Ces différents ensembles constituent une garde-robe à la fois moderne et chic, reflétant l'évolution de l'entreprise.



L'application mobile au service de Hardy Henry

Doté de smartphones, le personnel opérationnel de l'équipe Hygiène, peut gérer leurs interventions en toute mobilité grâce à une application "Android" personnalisée. Cette application leur permet à tout moment d'entrer les données directement sur le système CRM de Hardy Henry lors d'une visite chez le client: date, heure et type d'intervention, produits utilisés etc. Ce qui permet d'éliminer les entrées manuelles, économisant ressources et temps tout en permettant un accès simultané aux informations par les différents services de Hardy Henry, qui peuvent ainsi répondre de manière plus efficiente et rapide aux clients.



Promis, L'outil CRM pour être plus proche du client

C'est en 2008 que Hardy Henry acquiert Promis, un outil CRM, qui depuis, a révolutionné la gestion des informations de l'entreprise. Ce système, évolutif, s'est adapté aux besoins spécifiques des métiers de Hardy Henry. Il permet de suivre les statistiques à l'heure près concernant les ventes, d'émettre les devis et factures, de suivre les stocks, de gérer la relation clientèle etc.



Mylene Penny, administrative manager, considère que l'outil CRM est indispensable pour toute entreprise qui se veut proche du client "Promis nous permet d'accéder à une information centralisée, mise à jour en temps réel, de faire des analyses concernant l'évolution de nos activités, de suivre les besoins de nos clients, de les connaître mais aussi de les appréhender. Nous avons appris à l'utiliser pour faire évoluer notre business. Nous comptons l'adapter afin qu'il soutienne davantage notre développement."

Garderie et Maternelle Etoile — Un endroit à favoriser



C'est à Rivière Noire que Hardy Henry s'est engagé auprès de deux associations s'occupant des enfants et de leur bien-être, dans certaines poches dites "défavorisées".

L'une de ces organisations, la Garderie et Maternelle Etoile, a été fondée en septembre 1992, par Sœur Viviane de la Congrégation des Sœurs Réparatrices suite à un constat: le fort taux d'absentéisme des enfants à l'école primaire et le manque de structures pour accueillir les jeunes enfants en journée. En effet, il est alors courant que les aînés de la famille gardent leurs jeunes frères et sœurs lorsque les parents travaillent, ce qui conduit bien souvent à une interruption définitive des études.

C'est un drame familial à la cité de Rivière Noire qui va être à l'origine de l'association. Une maison prend feu tuant un bébé, gardé par son aîné de 8 ans, alors que ses parents travaillent. Annick Fender, catéchète engagée dans les œuvres sociales, touchée par cette histoire tragique, accepte de prendre la responsabilité de développer la garderie dans l'objectif de fournir un cadre aimant et un espace éducatif aux enfants de ces familles défavorisées.

La garderie débute alors ses activités dans une maison en forme d'étoile, d'où son nom. 25 enfants sont accueillis dès le premier jour; ils ont entre 3 mois et 3 ans. « J'ai appris à aimer l'endroit, les gens... lorsque l'enfant a l'amour et l'attention dont il a besoin, il vous livre ses misères, ses problèmes et ceux de sa famille. Rivière Noire n'est pas un endroit défavorisé mais un endroit à favoriser », explique Annick, qui au bout de toutes ces années, conserve le sourire et l'espoir de voir un changement graduel dans l'environnement familial des enfants de la cité.

"Après plus de 25 ans, j'ai vu l'évolution des enfants et des familles. Les mamans qui travaillent ont envie que leurs enfants bénéficient d'une bonne éducation, ce qui est une étape clé pour aspirer à une vie plus confortable. Je vois aussi des papas qui s'intéressent de plus en plus à ce sujet. Il reste encore beaucoup de chemin à parcourir pour sortir les enfants de ce ghetto." Un mot fort, avoue Annick Fender, directrice de l'association, mais un mot qui décrit bien ce qu'est devenu la cité Rivière Noire, où la misère se conjugue avec la violence, l'alcool et la drogue à huis clos.

L'association qui a depuis, établi sa structure dans l'enceinte de l'Eglise de Rivière Noire, a elle aussi évolué au gré des besoins des familles. Une école maternelle a vu le jour, permettant un suivi des enfants de la garderie. Une antenne a été créée à Tamarin avec une crèche qui offre son soutien aux familles du village. L'association fonctionne grâce au dynamisme et à l'engagement son comité de direction. Parmi les bienfaiteurs, plusieurs compagnies dont Hardy Henry, qui s'est engagé à soutenir depuis quelques années déjà, les activités de l'association, et ce, pour permettre aux enfants d'avoir un bon départ dans la vie.

L'Association Garderie et Maternelle Etoile en quelques chiffres:

- 55 enfants sont accueillis à la Garderie avec un personnel comprenant 13 personnes
- 43 enfants, de 3 à 5 ans, sont inscrits à la maternelle, sous la responsabilité de 3 institutrices
- 1 petit déjeuner, 1 déjeuner et 1 collation sont servis aux enfants quotidiennement
- 1 psychologue est disponible de manière ponctuelle pour aider les enfants et leurs parents



Pest Management — Raising the bar of health, hygiene and quality

Pest Management is a tailor made package that delivers a high level of service and reporting to help companies from the food, agro industry and hotel sectors comply with norms and requirements such as ISO, HACCP, BRC, FSSC, EFS, GMP and others.

Hardy Henry launched this special package in 2000, with a view to give a dedicated and personalised service to companies that need to comply to certain standards of their industry. The package comprises regular inspections and treatment for the control of pests including: rats, mice, flies, fleas, bed bugs and stored product pests. An on-site report manual containing documented procedures help to address reporting requirements. The manual provides a site plan, check list, inspection reports and recommendations, bait trend reports, quality assurance, activity and risk assessment reports, material safety data sheet amongst others.



Mrs Keble – Momplé, Quality Assurance Manager from Gaz Carbonique Limited, shares her views about how Pest Management, a service that the company contracted from Hardy Henry in 2012, has helped to achieve the level of standards required in the industry.

Why is Pest control a necessity at Gaz Carbonique?

Gaz Carbonique Ltd recently went through a Food Safety Management System certification and the pest control service contracted in the past was not meeting all the requirements of the certification. This is why we decided to go for Hardy Henry's Pest Management package. It is important for our organisation to avoid pest infestation and contamination with our finished product, the CO2 manufactured for beverage grade.



Has Hardy Henry Services Ltd addressed your problem in an effective and sustainable way?

I am personally convinced that the service and responsiveness of Hardy Henry has always been of top quality. For each query or any doubt we have, Hardy Henry is always available to give us the right solution. Following our last audit, we had an urgent query and the issue was tackled in a rapid, effective and spontaneous way. The technicians coming on our site for inspection are smart guys, very professional in the way they perform their job.

What value Hardy Henry "Pest Management Service" brings specifically to your company/operations/industry?

By controlling pest infestation, this service helps us maintain the standard of our certification. Through Hardy Henry's recommendations, we come across new ideas to consistently improve our management system.



La recette de... Nadège

Vindaye bringelles, pomme vertes et tamarin

Ingredients

- 1 kg bringelles
- 3 pommes vertes
- 50 g tamarin
- 3 c à b de safran
- 3 c à b moutarde en poudre
- 1 grosse gousse d'ail
- 2 gros oignons
- Piments verts
- 3 c à b d'huile
- Poivre, sel

Préparation

- Couper les bringelles et pommes vertes en petits cubes
- Saler, poivrer les bringelles, puis les faire sauter avec un peu d'huile. Absorber l'excès d'huile des bringelles à l'aide de papier absorbant
- Mariner les morceaux de pommes avec le tamarin
- Préparer une pâte en mélangeant de l'eau et de la poudre de safran
- Râper l'ail, le mélanger avec la pâte de safran, faire revenir le tout dans l'huile très chaude pendant 1 à 2 minutes
- Ajouter dans la casserole, les morceaux de bringelles et de pommes. Faire revenir l'ensemble pendant 2 minutes. Y mettre les oignons coupés en gros quartiers ainsi que les piments verts coupés dans le sens de la longueur
- En fin de cuisson, ajouter la moutarde en poudre

Suggestion de Nadège: servir ce vindaye avec un bouillon de poisson et du riz blanc.



L'humour de... Tracy

Les fées et les rats

La vie d'une femme est un vrai conte de fées:

Fée le ménage, Fée la vaisselle, Fée à manger, Fée les courses, Fée la belle, Fée les comptes, Fée pas la gueule... Et surtout Fée pas chier!

La vie de rat pour les hommes:

Rat... masse tes chaussettes, Rat... bat le siège de la toilette, Rat... mène des sous à la maison, Rat... pelle ta mère, rat... tisse le jardin, n'en Rat... joute pas, Rat... vive la flamme... et surtout Rat... conte pas de conneries!



L'accessoire mode de... Damien

Damien Leroux est un amoureux des belles montres. Plus qu'un simple accessoire, la montre du Technical Surveyor, revêt une valeur sentimentale, c'est en effet un cadeau de son épouse, reçu lors de son vingt-septième anniversaire. De la marque Fossil, le modèle "Dean Chronograph" a fait l'objet d'une commande du site web même de la marque. Avec son bracelet en cuir, cette montre se porte en toute circonstance, selon son propriétaire, qui apprécie son look à la fois classique et sportif.



La passion de... Dhananjay

C'est avec un ballon de foot que s'exprime la passion de Dhananjay, Team Leader chez Hardy Henry. Fan de ce sport depuis ces plus jeunes années, il ne rate pas une occasion de laisser libre cours à cette activité dès qu'il a un moment. Il se retrouve notamment avec son fils ou encore ses collègues pour un match les après-midis. Dhananjay est membre du Friendship Football Club Veteran de Vacaos, au sein duquel il occupe le poste d'arrière centrale.

Staff briefing – Juillet 2013



Sorties Equipes Opérations



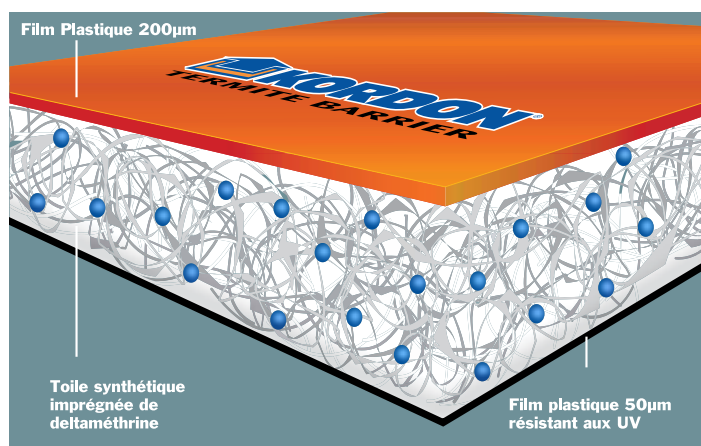
La protection anti-termite innovante avec 10 ans de garantie, qui s'adapte à tout type de construction



La pose de la barrière anti-termite, KORDON®, sur le chantier de construction

Hardy Henry, le leader du Pest Control à Maurice depuis quarante ans, innove avec KORDON®, une barrière anti-termite efficace et innovante, conçue pour protéger tout type de construction tout en respectant l'environnement.

KORDON® se compose d'une toile synthétique collée entre deux films en polyéthylène qui se pose pendant la construction. La toile est imprégnée d'un termiticide: la deltaméthrine. Les films en polyéthylènes limitent tout contact avec la substance active pour l'applicateur et l'environnement.



UNE PROTECTION AUX MULTIPLES AVANTAGES

- Produit garanti 10 ans
- Installation en périmètre et points singuliers
- Efficacité prouvée et évaluée à plus de 50 ans
- Produit certifié CTB P + 
- Simplicité et flexibilité d'utilisation pour un gain de temps optimum
- Robustesse et résistance du produit aux conditions de chantiers
- Risque maîtrisé pour l'environnement

Plus de 120,000 chantiers dans le monde sont protégés par Kordon dont les maisons individuelles, maisons à ossature bois, les bâtiments de service, les hôpitaux, écoles, centres commerciaux, logements collectifs etc...

Hardy Henry est le distributeur et installateur exclusif de KORDON® à Maurice, avec une équipe formée et dédiée à la pose du produit.

POUR PLUS D'INFORMATIONS:

Hardy Henry Services Ltée, Old Pailles Road, Pailles, Ile Maurice T: 286 9611 F: 286 7087 E: pestcontrol@hh.intnet.mu www.hardyhenryservices.com