
L'impact des nuisibles sur les entreprises

Un rapport d'étude de Rentokil destiné aux entreprises des secteurs non-alimentaires

Rentokil
Les experts de la lutte contre les nuisibles

Commandé par Rentokil Initial, CEBR (Centre d'Economie et Business Research) a interrogé les responsables de plus de 1000 entreprises à travers 5 secteurs économiques d'influence à travers le monde afin d'acquérir une perspective internationale sur les impacts économiques des infestations de nuisibles sur les entreprises.



Augmentation
des coûts
d'exploitation de
7,2 Mds € *



Baisse des
recettes de
14,6 Mds € *



Les bâtiments
modernes ont des
conduits internes et
vides, offrant un
cadre idéal pour les
nuisibles



4 entreprises sur 5 ont
signalé la perte de
recettes



En moyenne,
une infestation a
eu lieu tous les
20 mois



15 % des entreprises ont
enregistré une baisse de
leur chiffre d'affaires due à
une détérioration de leur
image



de 31 à 41 % ont
invoqué une baisse de
moral de leur
personnel,
préoccupation
majeure de toute
entreprise



Les environnements à
faible risque peuvent
également être
gravement impactés

**Il existe un lien
évident entre une
approche proactive et
une réduction des
dysfonctionnements
dans les entreprises**

*selon une estimation 2014 du CEBR basée sur les 5 pays concernés.

Le véritable impact sur les entreprises

Introduction

Chaque année, des dizaines d'entreprises subissent des pertes financières à la suite d'une infestation de nuisibles. De la pizzeria à Milan en Italie, dont l'activité a été suspendue après la découverte d'une infestation de cafards, à l'épicerie fine à Londres, contrainte de fermer quelque temps en 2012 en raison de l'insuffisance des mesures de prévention contre les souris qui ont causé une infestation et la contamination des denrées alimentaires; les entreprises traitant avec les aliments doivent être constamment sur leurs gardes.

Ceux pour qui la nourriture n'est pas une partie essentielle de leur activité devraient également se méfier, selon une société de gestion de patrimoine de New York dont les bureaux ont dû être fumigés en raison de la présence de punaises de lit en Août 2014, impliquant le travail à distance du personnel, une journée perturbée et une productivité affectée.

Toutes les entreprises sont concernées, quelle que soit leur taille, mais également celles qui s'y attendent le moins.



Une perspective internationale

Les infestations de nuisibles ont entraîné une augmentation estimée à 7,2 Mds € dans les pays étudiés.

Afin de mieux comprendre les défis et les questions que l'on peut se poser à propos des infestations de nuisibles, notamment l'impact économique, Rentokil a mandaté Opinion Matters, une agence de recherche indépendante et le Centre d'Economie et Business Research (CEBR) pour identifier les tendances clés ayant une incidence sur les entreprises et la lutte contre les nuisibles. Le CEBR a estimé qu'en 2014, les perturbations causées par les infestations de nuisibles ont entraîné une augmentation des coûts liés à l'exploitation de **7,2 Mds €*** dans les pays étudiés. Dans la même année, les revenus ont baissé d'environ **14,6 Mds €*** en raison de l'incidence des nuisibles. L'ampleur de ces impacts dans les pays européens étudiés peut également servir d'indicateur pour mesurer l'ampleur de ces mêmes impacts à travers le reste de l'Europe.

Il est vrai que l'être humain a involontairement contribué à la propagation des infestations de nuisibles. Les immeubles modernes, par exemple, avec leurs conduits internes et vides, les faux planchers et les plafonds, offrent un parfait refuge pour les nuisibles. Comme preuve, le CEBR avance qu'en Europe, ce sont les rongeurs qui sont la première cause d'infestation. Prenons l'exemple des souris.

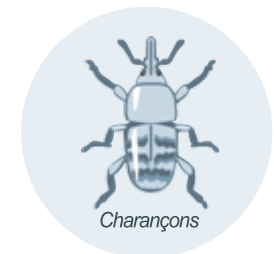
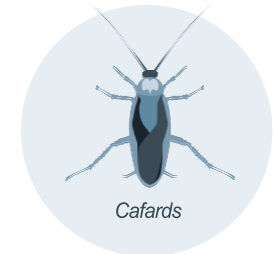
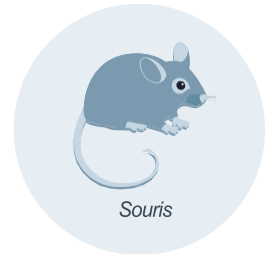
Pour satisfaire leur curiosité naturelle et s'introduire dans notre lieu de vie et de travail en quête de nourriture, ils accèdent aux bâtiments via les « autoroutes pour souris », autrement dit les tunnels de câbles et de tuyaux souterrains construits directement sous nos pieds. Ils sont également souvent « livrés » sur les palettes de denrées alimentaires d'un fabricant à un client.



Une fois à l'intérieur, les souris peuvent se faufiler à travers des espaces de 1 cm, et nécessitent une quantité relativement faible de nourriture pour survivre - seulement 3 g par jour. Une fois en place et installées, elles peuvent se reproduire fréquemment, avec une période de gestation de trois semaines seulement, et des portées allant jusqu'à 16 petits. Dans des conditions idéales, un couple de souris peut produire jusqu'à deux mille petits en une seule année, et les petits atteignent l'âge adulte au bout de 12 semaines et commencent alors à se reproduire.

Dans ces conditions, il ne faut pas beaucoup d'imagination pour comprendre qu'une infestation de souris non traitée peut très vite devenir incontrôlable. 55 % des entreprises interrogées ont déclaré avoir perdu au moins un jour de travail par an à la suite d'une infestation, et près des deux cinquièmes des infestations durent plus de deux semaines - ce qui est suffisant pour qu'un problème lié à des rongeurs se multiplie.

La clé pour combattre ces infestations réside dans une meilleure compréhension du comportement des rongeurs et dans une gestion proactive des mesures de lutte contre les nuisibles. Souris et autres rongeurs, sans oublier cafards, punaises et insectes en tous genres tels que les charançons et triboliums, sont toujours considérés comme des nuisibles communs. Ceux-ci sont parfaitement adaptés pour profiter pleinement des conditions créées par l'être humain, que ce soit au sein d'une cuisine chaude et humide, dans des collations ou des restes de nourriture laissés dans les bureaux par les employés, ou une voie de souris dans un immeuble de bureaux. Chacun de ces nuisibles affiche un comportement et des préférences leur permettant de profiter pleinement de l'environnement de leur choix. Il est important d'en tenir compte lors de la conception et de la mise en place des mesures de prévention ou d'éradication.



* Estimation fondée sur les 1053 entreprises interrogées à travers les 5 pays concernés. 14,6 Mds € représente une perte brute et non une perte nette. Les chiffres ont été convertis de la livre sterling (tel que rapporté dans la recherche) en euros en utilisant la moyenne 2014 du taux de change de la livre sterling à l'euro (1 £ = € 1,240878927).

Le véritable impact sur les entreprises

Pourtant, l'étendue d'une infestation ne réside pas seulement dans une perte de recettes, si grave soit elle.

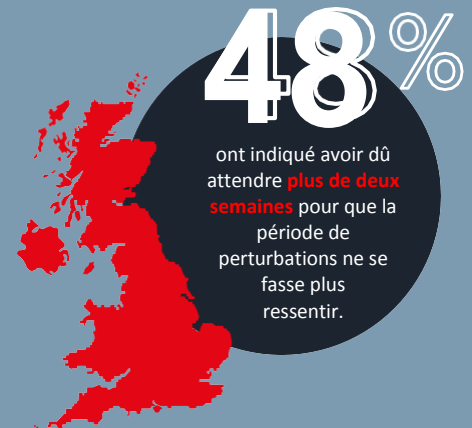
Les entreprises ont également fait part de leurs préoccupations en termes juridiques, sociales et opérationnelles. L'atteinte à la réputation, l'impact sur le moral du personnel et sur leur santé, les dommages sur l'équipement électrique, et la menace de demandes d'indemnisation sont autant de problèmes potentiels graves, même si leur degré d'importance et la nature de la préoccupation varient selon les pays. À titre d'exemple, les entreprises basées en Australie étaient bien moins inquiètes concernant des demandes d'indemnisation que leurs homologues du Royaume-Uni, avec près de 30 % de différence entre eux. Les trois quarts des entreprises britanniques ont indiqué que l'indemnisation était l'une de leur préoccupation principale - de loin le chiffre le plus élevé de l'ensemble des pays. La plupart des pays européens tels que l'Italie, la France et le Royaume-Uni, sont préoccupés par la perte de revenus, 67 % d'entre eux citant cela comme une préoccupation élevée ou modérée.

Dans l'ensemble, les pays européens cités dans la recherche ont paru souffrir davantage des infestations de nuisibles et paraissaient plus préoccupés par les dommages causés à leur réputation que les États-Unis et l'Australie, en étant toutefois moins proactifs dans les mesures entreprises pour la lutte contre les infestations. La crainte d'une mauvaise réputation ne correspond pas à ce que les mêmes entreprises ont déclaré en termes d'impacts négatifs avérés et vécus. Une des conséquences les plus fâcheuses subies par les entreprises était l'augmentation des coûts financiers dus à une infestation de nuisibles. Cela est principalement dû à l'impact négatif sur le moral du personnel et à la contamination des matières premières, plutôt qu'à une perte de réputation. Ceci suggère qu'il existe un décalage de perception entre les risques et les impacts réels dus aux infestations de nuisibles. De fait, l'idée même de faire un rapport à propos d'une infestation tout en laissant un risque d'infestation et son lot de coûts potentiellement élevés au hasard semble aussi être une contradiction.

Moins d'une entreprise sur cinq (17 %) a signalé une absence totale de perte de recettes causée par une infestation. Toutefois, il semblerait qu'une infestation peut souvent en conduire à une autre : les entreprises ont rapporté près de trois incidents (2,9) sur une période de cinq ans. Autrement dit, une infestation a eu lieu tous les 20 mois.



Les perturbations peuvent durer des semaines. En effet près de la moitié (48 %) des entreprises du Royaume-Uni qui ont souffert d'un incident d'infestation ont indiqué avoir attendu plus de deux semaines pour un retour à la normale.



Le véritable impact sur les entreprises

Il est important que toutes les solutions de lutte contre les nuisibles soient adaptées aux différents environnements et aux entreprises individuelles.

Dans la recherche de solutions pour éradiquer les infestations de nuisibles, il est primordial de savoir si une entreprise opère dans une industrie soumise à la législation sur la sécurité alimentaire et l'hygiène, car celle-ci définit la nécessité pour engager les mesures de lutte contre les nuisibles. Lorsque la nourriture est une partie essentielle de l'activité de l'entreprise (commerce de détail, fabrication, distribution de nourriture et de boissons) et lorsque celle-ci est en contact avec le public, les mesures de lutte contre les nuisibles sont une priorité majeure. Elles sont alors soumises à la législation en matière de sécurité alimentaire et d'hygiène, réglementées par chaque gouvernement et par les organismes d'audit liés aux industries elles-mêmes. Les risques encourus sur les recettes et la réputation de l'entreprise sont par conséquent beaucoup plus importants dans ces cas à l'inverse d'un bureau par exemple. En effet, ceux-ci n'ont pas de contact ou de lien direct avec la nourriture, et ne sont pas en contact direct avec le public. Cela ne signifie certainement pas que les entreprises de ces secteurs peuvent évincer le problème. Toutes les entreprises doivent faire preuve de vigilance, comme nous avons pu le voir avec la société de gestion de patrimoine; les nuisibles ne font pas de discrimination lorsqu'ils décident d'envahir des locaux.

Que la lutte contre les nuisibles soit une nécessité juridique jugée suffisamment importante pour justifier un engagement contractuel avec un fournisseur, ou qu'elle soit simplement envisagée en réponse à une infestation avérée, il est primordial que toutes les solutions de lutte contre les nuisibles soient adaptées aux différents environnements et aux entreprises individuelles.

Entreprises à risque

Cause et effet : l'impact réel de l'infestation

Certaines expériences, telle que celle subie par la société New-yorkaise en gestion de patrimoine décrite au début de ce rapport, peuvent être traumatisantes pour les entreprises non soumises à la législation en matière de sécurité sanitaire et alimentaire. Pour les entreprises dont l'activité principale ne consiste pas à fabriquer, distribuer ou vendre de la nourriture, le risque d'infestation peut sembler anecdotique, surtout si leur activité n'implique pas de contact avec le public.

Selon la recherche établie par le CEBR, 28 % des entreprises non-alimentaires et sans contact avec le public se sentent très concernées par une atteinte à leur réputation pouvant survenir à la suite d'une infestation de nuisibles. Seules 12 % des entreprises interrogées ont indiqué ne pas craindre pour leur réputation. Ils ont baissé la garde, malgré

l'éventualité d'avoir des lieux où le personnel pourrait stocker et consommer de la nourriture, et la probabilité que leurs bâtiments représentent un dédale de conduits pour les câblages et les différents moyens de communication dispersés du sol au plafond, et où les insectes peuvent circuler et faire leur nid, tout cela à l'abri du regard de l'homme.

Le risque d'infestation peut sembler anecdotique



Le rapport stipule que le moral du personnel a été très affecté.

La nécessité de prendre des mesures de lutte contre les nuisibles est moins prioritaire que pour une entreprise soumise à la législation sur la sécurité alimentaire.

Toutefois, le choc et le sentiment anxiogène induits par un problème de cet ordre peuvent être bien plus importants pour une entreprise, son personnel et potentiellement ses clients. Les coûts financiers peuvent être graves : échéances manquées dues à la perturbation de l'activité conduisant à la perte de contrats, remplacement de l'équipement endommagé, hausse des frais de personnel avec du personnel démoralisé et peut-être même hystérique, refusant de travailler dans un environnement « sale » ou « dangereux ».

En analysant les différents secteurs où les coûts avaient été les plus affectés par les infestations de nuisibles, l'organisme de recherche indépendant a constaté que le moral du personnel arrivait largement en tête pour les cinq territoires, notamment pour les entreprises ayant un contact avec le public et plus particulièrement celles ayant un contact quotidien. Dans ces entreprises, une baisse de moral du personnel a été évoquée à 41 % pour les entreprises en contact avec le public et à 31 % pour celles sans contact *. En moyenne, la contamination des matières premières et l'augmentation des coûts de réparation étaient la deuxième cause des coûts financiers, avec environ un cinquième des entreprises déclarant que leurs coûts avaient été affectés dans ces domaines.

41%

des entreprises alimentaires ayant un contact avec le public ont évoqué la baisse de moral

22%

des entreprises ont déclaré que leurs coûts avaient été affectés *

Ces entreprises pourraient avoir des endroits auxquels les clients ont accès ou sont emmenés: l'accueil, les salles de réunion, les sanitaires, les réfectoires. Une infestation ayant lieu dans un de ces endroits peut gravement nuire à la réputation de l'établissement. Il peut y avoir une cuisine où le personnel range et prépare la nourriture - un aimant pour tous les nuisibles - mais combien de membres du personnel conservent de la nourriture dans leurs tiroirs ou dans leurs casiers? C'est difficile à dire et à prévenir, mais cela pourrait devenir une véritable aubaine pour tous les nuisibles indésirables.

Une cuisine où le personnel range et prépare la nourriture attire les nuisibles.

Entreprises à risque

Une entreprise a 10% de chance de fermer si une infestation devient incontrôlable. Elle peut également subir une humiliation à travers les avis négatifs partagés sur les différents médias sociaux.

Les conduits fermés, le câblage au sol et le câblage en place dans les bureaux sont autant de lieux qui attirent les nuisibles car ils sont souvent source de chaleur et de calme, et leur permettent de se déplacer facilement à l'intérieur d'un bâtiment dans leur quête de nourriture, à l'insu de tous. Ici, le risque de dommages sur les installations de communication essentielles à l'activité d'une entreprise (lignes téléphoniques, serveurs informatiques et ordinateurs), est énorme et pénalisant pour la bonne marche de l'entreprise si tout le système est rendu hors d'usage.

Certaines entreprises comme les garages pour voitures, ou les sites avec de grands quais de chargement, doivent garder leurs portes ouvertes durant leurs heures d'ouverture, ce qui facilite l'accès aux nuisibles et leur permet de trouver un endroit convenable pour y faire leur nid.

Ceci nous prouve que, même si une entreprise ne dispose pas d'aliments au cœur de son activité, il y a bien d'autres façons pour une infestation de nuisibles de prendre place.

Même si les exigences législatives en terme de lutte contre les nuisibles sont inexistantes, il peut y avoir des lieux publics, et une entreprise peut tout à fait faire l'objet d'une fermeture si une infestation de nuisibles devient incontrôlable. Elle peut subir une humiliation à travers les avis négatifs partagés sur les différents médias sociaux. Elle peut aussi perdre des affaires et des avis positifs: 15 % des entreprises des 5 pays cités ont subi un impact sur leur chiffre d'affaires dû à une perte de confiance des clients et une atteinte à leur réputation.



La question est la suivante: quel degré d'importance une entreprise devrait-elle accorder à la lutte contre les nuisibles, si celle-ci ne se situe pas dans un cadre où la législation la rend nécessaire ? Devrait-elle opter pour la sérénité et adopter une approche proactive, préventive contre les infestations de nuisibles en engageant un professionnel de la lutte contre les nuisibles sur une base contractuelle et régulière, et en obtenant ainsi des conseils et une assistance permanente pour s'assurer que le risque est sous contrôle et les situations gérées en amont ? Ou doit-elle continuer comme si de rien n'était jusqu'au moment où les nuisibles prennent entièrement possession des lieux et qu'il faut alors payer le prix fort pour les éradiquer ? Étant donné que la période de perturbation dure au moins aussi longtemps que la période d'infestation elle-même (dans 10 % des cas celle-ci dure plus longtemps), une approche proactive pour lutter contre une infestation semble être une sage décision.



10%
Le nombre de cas où la perturbation dure plus longtemps que l'infestation



15%
des entreprises ont subi une perte de revenus due à la perte de confiance de leurs clients

Une approche proactive pour lutter contre une infestation semble être une sage décision.

Entreprises à risque

La mission des professionnels de la lutte contre les nuisibles doit aller bien au-delà de l'éradication des nuisibles.

Les entreprises ont le choix. Quand elles souhaitent solliciter les services d'un professionnel de la lutte contre les nuisibles, elles doivent choisir un fournisseur doté d'une expertise et d'une connaissance avérées, acquises et développées au cours des décennies passées à étudier et à éradiquer les nuisibles. Elles ont besoin de trouver un fournisseur qui comprend leur activité, évalue les risques, et a accès aux meilleurs produits et services du secteur, y compris les dernières avancées technologiques ainsi que des solutions non-toxiques. Une attention et un soutien continus sont essentiels, car chaque situation est différente et requiert une solution ciblée et étudiée.



Un partenariat de confiance

Faites appel aux experts de l'industrie

La recherche mandatée par Rentokil révèle qu'il existe une corrélation directe entre avoir une approche proactive en termes de lutte contre les nuisibles et une réduction de l'interruption de l'activité. La France et le Royaume-Uni étaient les deux pays de notre étude où les entreprises étaient les moins proactives en termes de lutte contre les nuisibles, avec respectivement 65 % et 68 % d'entre elles prétendant répondre aux problèmes uniquement en cas d'infestation dans leurs locaux. Ces deux pays ont également indiqué avoir l'un des chiffres les plus importants en termes de jours de travail perturbés en raison des infestations annuelles, soit environ six jours.

En revanche, 82 % des entreprises américaines ont dit être proactives en terme de lutte contre les nuisibles, et le nombre de jours de travail perdus en moyenne par an était le plus bas des cinq pays, soit environ 4,5 jours. Il est clair que l'impact négatif potentiel d'une infestation rend la question de la gestion efficace et proactive des nuisibles cruciale pour l'activité, afin de protéger les recettes et la réputation, et minimiser les coûts supplémentaires.

Par conséquent, le choix du fournisseur est primordial. Son expertise n'est pas remise en question, toutefois, tous ne peuvent prétendre avoir étudié et effectué des recherches sur le comportement et la biologie des nuisibles les plus communs dans le monde entier et ce depuis plus de 90 ans, et utiliser cette source de connaissances pour former son personnel et mettre en place des solutions sur mesure. Rentokil peut le faire.

La France et le Royaume-Uni sont les moins proactifs en termes de lutte contre les nuisibles, en vue du nombre important de jours de travail perturbés en raison d'une infestation de nuisibles.



Un partenariat de confiance

Les entreprises apprécient la relation de confiance adossée au contrat passé avec un professionnel de la lutte contre les nuisibles.

Au-delà de l'expertise, les entreprises ont besoin de savoir que leur fournisseur de services anti-nuisibles comprend leur activité, comprend le marché dans lequel elles opèrent, et les problèmes qui l'affectent; qu'il sera proactif en donnant des conseils préventifs et en programmant des visites sur site; qu'il comprend les enjeux du client si celui-ci subi une infestation de nuisibles*.

En plus de cela, les entreprises apprécient la relation de confiance adossée au contrat passé avec un professionnel de la lutte contre les nuisibles, par opposition à un fournisseur moins personnel avec un service ad hoc de lutte contre les nuisibles que l'on appellerait uniquement lorsque le problème est déjà en place. Un technicien de service régulier est en mesure de construire des connaissances cumulées de chaque entreprise, mais aussi de l'environnement local, et permet de proposer des prestations de service de bien meilleure qualité.



Un partenariat de confiance

Protégez votre entreprise

Protéger votre entreprise d'une infestation de nuisibles est crucial, même si la menace perçue semble minime. Ceci peut tout à fait influencer sur la réputation d'une entreprise et / ou sur ses recettes. Les professionnels de la lutte contre les nuisibles - tels que Rentokil Pest Control - comprennent comment une entreprise peut être affectée et démontrent ainsi leur connaissance des problèmes auxquels le client doit faire face et l'impact potentiel d'une infestation sur son activité.

Il est essentiel d'agir rapidement et efficacement, de rassurer par la connaissance et l'expertise, et de s'assurer que la situation sera contrôlée et le problème résolu. L'appel à un professionnel de la lutte contre les nuisibles peut être fait à l'occasion d'une infestation en cours. Cependant, une relation continue avec un technicien de la lutte contre les nuisibles, qui apprend à connaître une entreprise et ses besoins, peut offrir une protection professionnelle et efficace à long terme contre les infestations de nuisibles, en réduisant les coûts et les perturbations futures à un strict minimum.

Une relation efficace et de confiance avec un professionnel de la prévention contre les nuisibles protège et soutient les entreprises.

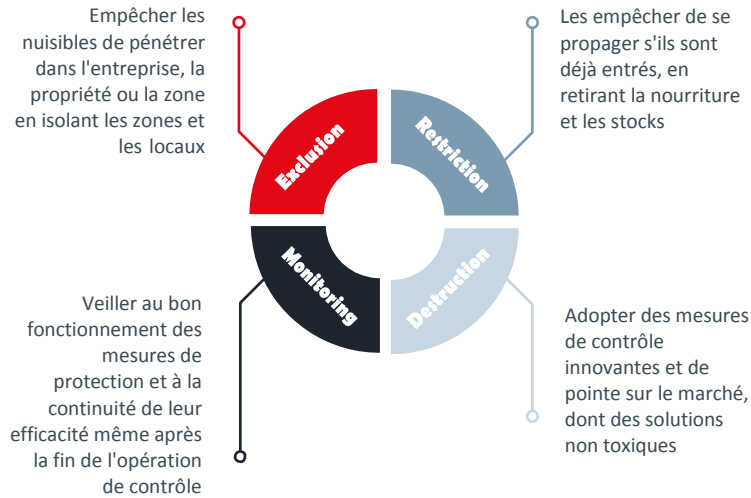
Il est essentiel d'agir rapidement et efficacement, et de rassurer par la connaissance et l'expertise.

En résumé

Nous avons créé une approche sur mesure, en fonction de tous les facteurs en jeu

Rentokil a développé ses connaissances et son expertise depuis plus de 90 ans et dans plus de 60 pays dans le monde entier pour offrir des solutions de gestion des nuisibles efficaces, grâce à une équipe mondiale de plus de 12,000 techniciens formés professionnellement.

Notre approche de gestion intégrée des nuisibles (Integrated Pest Management) est basée sur quatre principes que nous appelons ERDM :



Les clients du monde entier ont tendance à avoir des exigences claires et universelles concernant le professionnel de lutte contre les nuisibles. Ils veulent travailler avec une entreprise qui :

A l'expertise professionnelle avérée dans la lutte contre les nuisibles, et ce depuis de nombreuses années

Est fiable et répond rapidement à leurs besoins

Offre des solutions de technologie avancée et approuvée à travers la R&D

Offre des solutions non-toxiques lorsque cela est possible

Est proactif en aidant les clients à maîtriser la gestion des nuisibles

Comprend l'activité de son client et les implications d'une éventuelle infestation

A une connaissance approfondie du cadre juridique en terme de lutte contre les nuisibles

Peut apporter une touche personnelle à sa relation avec ses clients, ce qui donne de l'importance au partenariat

Dans tous ces cas, ils trouveront leur partenaire parfait chez Rentokil

Rentokil est le leader mondial dans la lutte contre les nuisibles, apportant les conseils de leurs experts fiables et professionnels à des clients commerciaux et privés dans plus de 60 pays dans le monde.

Plus de 12 000 techniciens qualifiés à travers toutes les équipes locales de Rentokil réagissent rapidement et efficacement pour le compte de clients, pour faire face à toute la gamme de questions liées à la lutte contre les nuisibles, afin qu'ils puissent continuer à vivre au quotidien. Rentokil travaille constamment à l'introduction de solutions innovantes et efficaces pour lutter contre les nuisibles, en mettant l'accent sur la santé, la sécurité et la protection de l'environnement.

Pour plus d'informations,
contactez le: 0800 11 24 49

Rentokil
Les experts de la lutte contre les nuisibles