

Profession: chasseur de nuisibles

Rentokil: le nom claque comme un piège qui se referme. Voilà qui tombe bien: cette entreprise cotée en bourse est le leader mondial de la lutte contre les nuisibles. En aidant à la fois entreprises et particuliers à se débarrasser des parasites, elle réalise en Belgique un chiffre d'affaires annuel de 14 millions d'euros. Et offre aux entreprises de notre secteur mieux qu'une solution: une véritable méthode.

Christophe Sancy

Si nous avons rendu visite à Rentokil, c'est pour évoquer son core business, la lutte contre les nuisibles, ou en anglais *"pest control"*. Inutile de dire combien cette mission est importante dans l'ensemble de la chaîne alimentaire. Le simple respect du bon sens et de l'hygiène impose à tout industriel ou commerçant de veiller à ce que ses locaux ne soient pas infestés par des rongeurs, des cancrelats ou envahis par des nuées de mouches. Et le respect de normes telles que le HACCP est un critère que vérifient bien des acteurs de la filière lorsqu'ils évaluent la qualité globale du travail de leurs fournisseurs. Impossible dès lors de gérer cette problématique des nuisibles en amateur, d'improviser. Il faut s'appuyer sur un expert capable de gérer le risque, de prévenir le problème avant même de chercher à le guérir. C'est autour de cette mission que Rentokil a construit son développement en Belgique, comme nous l'explique son Administrateur délégué Tom Lorré: "Nous avons bien sûr profité de la notoriété dont jouit le leader mondial. Mais nous avons surtout investi énormément sur la capacité de service. Nous comptons en Belgique pas moins de 14.000 clients différents, soit un client par 1,6 km², une densité énorme. Nous avons donc développé des services techniques à l'échelon régional,

pour être plus près de la clientèle et lui apporter rapidité et flexibilité." Chaque région, Nord et Sud, dispose de son service technique et de son propre département commercial, et prouve au quotidien que la flexibilité n'est pas un vain mot: Rentokil est le premier spécialiste à avoir mis en place une permanence accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Une telle disponibilité est-elle vraiment indispensable? Tout est ici également question de service, répond Tom Lorré: confronté à un problème aigu, un nouveau client qui nous contacte a d'abord besoin d'être rassuré. La solution elle-même nécessitera la mise en place d'une méthode, d'un contrôle continu. Ce qui explique que la grande majorité des clients s'engagent sur des contrats de longue durée (8 ans en moyenne).

En toute transparence. Comment Rentokil assiste-t-il ses clients? D'abord en segmentant le marché et ses besoins spécifiques. Le premier exercice auquel le spécialiste se livre est une sorte d'inventaire, une identification des facteurs de risques, des sources potentielles d'infestation. Et celles-ci varient d'un bâtiment, d'une pièce à l'autre. "Le stock est le type même d'endroit par lequel un problème arrive, et pas nécessairement parce qu'il n'est pas hermétiquement fermé. Il peut par exemple arriver que nous re-

L'arme fatale

On l'a vu, la lutte contre les nuisibles se fait plus efficace grâce à des méthodes optimisées et au recours à des programmes de collecte et de partage de l'information. Mais côté hardware, l'innovation est aussi de rigueur. Témoin ce piège à souris dernier cri développé par Rentokil: « le Radar ». Dès que la souris pénètre dans son boîtier, un système de ressorts obstrue hermétiquement les ouvertures. Une petite bombole de CO₂ libère alors du gaz qui euthanasie l'animal: les âmes sensibles seront rassurées. Une diode clignote sur le capot, signalant la prise et Radar peut même signaler son déclenchement à distance, une information relayée par la plateforme PestNet Online.

Côté pièges à mouches, la technologie évolue aussi. On connaît le principe de base: les insectes sont attirés par les tubes UV fluorescents avant d'être électrocutés et de tomber dans un bac récepteur. Inconvénient pour le secteur alimentaire: l'arc électrique fait parfois littéralement exploser l'insecte, projetant des débris à distance. La nouvelle génération remet donc au goût du jour le bon vieux papier tue-mouche: derrière les tubes UV, l'appareil place un écran de papier-glu qu'il déroule automatiquement à mesure qu'il se charge d'insectes.



Gare à l'envahisseur...

Attention, la menace se précise. Tout commence à New York au printemps dernier. Les magasins les plus huppés de la «Big Apple» voient leur clientèle se plaindre de dérangements et de traces de morsures. Le coupable est vite identifié: la punaise de lit, qui avait disparu de nos mémoires. Mais qui, une fois de retour, se fait tenace et... coûteuse: d'innombrables magasins New-Yorkais devront fermer des jours entiers pour s'en débarrasser. «Elles sont aussi difficiles à localiser qu'à combattre» avertit Tom Lorré. «Elles ont profité de l'interdiction du DDT, l'insecticide qui les éliminait de façon radicale. Mais aussi de l'essor du transport aérien, des déplacements du public.» Preuve qu'elles circulent vite et loin: c'est aujourd'hui Paris qui est touchée. On voit mal comment nous pourrions échapper longtemps nous-même à leur morsure. Elles ne se logent pas seulement dans les matelas ou les plinthes: sièges d'avions ou de transports en commun, fauteuils de cinéma ou de salles d'attente, cabines d'essayage sont autant d'endroit où elles se dissimulent en attendant leur proie. Punaise! Elles sont de retour...

RENTOKIL

commandions à un client de faire auditer le fournisseur qui lui livre les palettes: un seul maillon faible dans la chaîne suffit à faire surgir le problème» souligne Tom Lorré. Concrètement, la mise en place du dispositif de réponse va suivre une stratégie adaptée à la taille et à la fonction du bâtiment, et décrite sur toute une série de plans-types. Le plan d'un supermarché n'est pas le même que celui d'une usine ou d'un immeuble de bureau: les risques ne sont pas identiques, et il convient de surveiller des endroits spécifiques. Chaque plan prévoit dès lors une configuration adaptée à ce contexte. Concrètement, il s'agit de pièges pourvus d'appât. Chacun de ceux-ci est identifié par un code-barres. La méthode est en place, il va désormais s'agir de l'appliquer de façon systématique. A intervalles réguliers, un technicien Rentokil viendra faire une tournée de contrôle, scanner le code-barre de chacun des pièges, et vérifier s'il trouve à cet endroit une trace d'une activité. Si c'est le cas, avec sa connaissance des habitudes de ces animaux, il va rapidement identifier une série de sources possibles et le signaler sur son terminal PDA. Tous ces éléments vont être rassemblés dans l'outil de reporting informatique. Car c'est ici que la méthode s'est considérablement affinée: autrefois, le client

recevait un rapport sur un support papier. Désormais, c'est sur une plateforme informatique qu'il va pouvoir monitorer la situation de son bâtiment ou même de tout son réseau. PestNet Online, tel est son nom, est une application web based qui regroupe toutes les informations disponibles: rapports

vérifier la qualité d'un fournisseur pourra visualiser d'un coup d'oeil si la problématique est correctement gérée, et si toutes les recommandations sont suivies d'effets. Impossible en effet d'éliminer tout nuisible si l'on ne respecte pas même un minimum de discipline. Et Tom Lorré dévoue de façon



“PestNet Online est un outil qui installe avec le client un rapport de transparence et veille au bon suivi des recommandations.”

de visites, résultats, source de problèmes et localisation... L'outil veut installer avec le client un rapport de transparence et de pleine collaboration, comme nous l'explique Tom Lorré: “Quand un de nos techniciens identifie un problème, il émet aussi une recommandation. Il signale par exemple l'ouverture d'une porte ou d'un vasistas qui devrait absolument rester fermé en permanence. Lorsque notre client consulte le système, il voit apparaître la liste de ces éventuelles recommandations et est invité à prendre les mesures adéquates. Dès qu'elles seront appliquées, il va pouvoir mettre à jour l'historique, et l'indicateur va repasser au vert. “PestNet Online constitue de plus en plus une norme de qualité à part entière: un auditeur chargé de

anonyme le cas de ce client plutôt négligent, qui ignorerait systématiquement toutes les nombreuses recommandations de mesures à prendre. Jusqu'à ce qu'il finisse par les suivre brutalement un beau jour, faisant soudain passer son tableau de bord du rouge au vert. Un hasard? Plutôt la visite prévue pour le lendemain de l'auditeur de qualité mandaté par un gros retailer britannique client de l'entreprise. Avec le résultat que l'on devine: ces mesures prises bien trop tardivement n'ont pu empêcher la découverte d'une souris dans les locaux. Cette fois, c'est la souris qui a accouché d'une montagne. Une montagne de nuages s'accumulant sur la prolongation de cet énorme contrat. Moralité? Aide-toi, Rentokil t'aidera! 🐭



Appelez Rentokil



- Devis le jour même

- Le spécialiste des rongeurs, insectes, taupes, vers du bois et de la protection contre les oiseaux

- Des techniciens professionnels et expérimentés

- Solutions efficaces, en respectant l'environnement

- Pour les entreprises ainsi que les particuliers

- Joignable 24/7



Rentokil

The experts in pest control

0800/20 032 - www.rentokil.be

HACCP