

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République algérienne démocratique et populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique  
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
Université –Ain Temouchent- Belhadj Bouchaib  
Faculté des Sciences et de Technologie  
Département de Génie Mécanique



Projet de Fin d'Etudes  
Dans le cadre de l'arrêté ministériel 1275  
« Un diplôme, une startup / micro entreprise ou brevet d'invention »  
Pour l'obtention du diplôme de Master  
Filière : Génie des Procédés  
Spécialité : Génie des Procédé des Matériaux

## Établissement de nettoyage, de désinfection et d'extermination d'insectes

Présenté Par :

1/ Benbabouche Hadjer .

Devant le jury composé de :

Sreyer Mohamed  
Merabten Meriem  
NEHARI DRISS  
Gherbi Sabah  
Ferid Sihem

U.Ain Témouchent	Président
U.Ain Témouchent	Examinateur
U.Ain Témouchent	Encadrant (e)
U.Ain Témouchent	Représentant de l'incubateur
Direction	Partenaire socioéconomique
environnement	

Année Universitaire 2022/2023

# REMERCIEMENT

*Avant toute chose, je tiens à remercier Allah pour m'avoir donné la force et la patience pour faire ce travail.*

*Je voudrais dans un premier temps remercier, mon encadreur de mémoire Ms. Nehari Driss,*

*Professeur à l'Université Belhadj Bouchaïb Aïn Témouchent pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion. Et de m'avoir encadrés et suivis dans mon travail.*

*Je remercie également toute l'équipe pédagogique de l'université de Belhadj Bouchaïb Aïn Temouhent*

*J'adresse mes sincères remerciements à tous les professeurs, intervenants et toutes les personnes qui par leurs paroles, leurs écrits, leurs conseils et leurs critiques ont guidé mes réflexions et ont accepté de me rencontrer et de répondre à mes questions durant mes recherches.*

*Je remercie mes très chers parents, qui ont toujours été là pour moi. Je remercie mon mari et mes sœurs, pour leurs encouragements.*

*Enfin, je remercie mes chers amis Benngadi Yamina, Benmehimada Fatima zohra et Beremdan Nesrine*

## DEDICACE

*qui ont toujours été là pour moi. Leur soutien inconditionnel et leurs encouragements ont été d'une grande aide.*

*Je dédie ce mémoire à mes parents, pour l'amour qu'ils m'ont toujours donné, leurs encouragements et toute l'aide qu'ils m'ont apportée durant mes études. Aucun mot, aucune dédicace ne pourrait exprimer mon respect, ma considération, et mon amour pour les sacrifices qu'ils ont consentis pour mon instruction et mon bien-être.*

*A mon mari ..Merci pour ton soutien inestimable, financier, matériel, moral et tes conseils aussi nobles, pour ma réussite. Merci infiniment pour ton accompagnement, retrouve ici ma profonde gratitude. Merci d'être un bon père et un bon mari, les enfants et moi en sont reconnaissants.*

*A mes sœurs.. Votre soutien inconditionnel, votre amour et votre présence ont été des piliers essentiels dans ma vie. Vous m'avez encouragée, motivée et inspirée à poursuivre mes rêves et à me dépasser. Et à ses enfants d'amour.*

*Je dédie cette œuvre à ma petite fille **LODJAINE**, bien-aimée de mon cœur et un morceau de mon âme. En effet, elle a fait partie de ce travail et durant mes années d'étude. Elle a été ma compagne tout au long de mon parcours. Je lui adresse toutes les expressions de gratitude et d'amour. Malgré son jeune âge, elle a été mon réconfort pendant les jours les plus difficiles et une source d'inspiration et de progrès. Je lui présente mes excuses un jour pour mes manquements et lui dédie tout mon amour.*

## **Résumé :**

Notre travail s'articule autour de la création d'une institution qui offre des services de nettoyage, de désinfection et d'extermination d'insectes.

La Fondation « **Dariclean** » est considérée comme une institution à caractère de service unique, car ce type d'institution est considéré comme rarement répandu en Algérie, car la plupart des institutions qui fournissent des services similaires sont situées dans la capitale ou dans les grandes villes, et elles sont petites et institutions inconnues qui fournissent des services limités et de manière traditionnelle.

Le premier objectif de la Fondation « **Dariclean** » est de promouvoir la culture de confiance dans les entreprises de nettoyage. Nous adoptons également les dernières technologies et utilisons la technologie moderne. Nous avons développé une application électronique qui permet au client de connaître nos services, leur qualité et la les prix de chaque service via cette application, et il peut également choisir le service qu'il souhaite via cette application sans avoir à se déplacer au siège de l'institution.

Notre personnel veille à ce que les besoins des clients soient satisfaits et à ce que les services soient fournis avec la plus haute qualité, sans aucun défaut, pour offrir plus de confort et de satisfaction aux clients.

Nous fournissons des services différents et diversifiés qui sont largement demandés et acceptés par la communauté.

## **les mots clés :**

Prestations de service. nettoyage .désinfection. Extermination des insectes. technologie

## **Abstract :**

Our work revolves around establishing an institution that provides cleaning, disinfection and insect extermination services.

The “**Dariclean**” Foundation is considered an institution with a unique service nature, as this type of institution is considered to be rarely widespread in Algeria, as most of the institutions that provide similar services are located in the capital or major cities, and they are small and unknown institutions that provide limited services and in traditional ways.

The first goal of the “**Dariclean**” Foundation is to promote the culture of reliance on cleaning companies. We also adopt the latest technologies and use modern technology. We have developed an electronic application that allows the customer to learn about our services, their quality, and the prices of each service through this application, and he can also choose

the service he wants through This application without the hassle of moving to the institution's headquarters.

Our employees ensure that customers' needs are met and services are provided with the highest quality without any defects to provide more comfort and satisfaction to customers.

We provide different and diverse services that are widely requested and accepted by the community.

### **key words :**

Services. cleaning .disinfection . Extermination of insects. technology

## **ملخص**

يتمحور عملنا حول تأسيس مؤسسة تقوم بتقديم خدمات التنظيف و التطهير و ابادة الحشرات تعتبر مؤسسة ذات طابع خدماتي فريد من نوعه حيث يعتبر هذا النوع من **DARICLEAN** مؤسسة المؤسسات قليل الانتشار في الجزائر فتتمركز اغلب المؤسسات التي تقدم خدمات مماثلة في العاصمة او المدن الكبرى و هي عبارة عن مؤسسات صغيرة و غير معروفة تقدم خدمات محدودة و بطرق تقليدية الهدف الاول للمؤسسة هو الترويج لثقافة الاعتماد على شركات التنظيف كما اننا نعتمد احدث التقنيات و نستعمل التكنولوجيا الحديثة .. فقمنا بتطوير تطبيق الكتروني يسمح للزبون بالتعرف على خدماتنا و نوعيتها و اسعار كل خدمة من خلال هذا التطبيق و يمكنه ايضا اختيار الخدمة التي يريد من خلال هذا يسهر طاقمنا على تلبية حاجيات الزبون و تقديم الخدمات . التطبيق دون عناء التنقل الى مقر المؤسسة نقدم خدمات مختلفة و . بأعلى جودة دون اي نقائص لتوفير مزيد من الراحة و الاكتفاء لدى العملاء متنوعة و التي تلقى طلبا و اقبالا واسعا من المجتمع.

### **الكلمات المفتاحية /**

خدمات .تنظيف .تطهير .ابادةالحشرات .تكنولوجيا.

# Table des matières

<b>Introduction générale</b> .....	<b>1</b>
<b>Chapitre I: La démarche de création d'une entreprise</b> .....	<b>3</b>
<b>Section 1 : Création d'entreprise</b> .....	<b>4</b>
Introduction : .....	4
1-l'entreprenariat et l'esprit d'entreprise : .....	4
2- les différentes formes de l'entreprenariat : .....	5
3- présentation de la notion de l'entreprise : .....	9
<b>Section 2 : Genèse du projet de création d'une entreprise</b> .....	<b>11</b>
Introduction : .....	11
1-l'idée de création d'entreprise : .....	11
2-Formalités de création d'entreprise : .....	13
3-l'étude de marché : .....	16
4- Trouver des sources de financement : .....	17
5- l'élaboration d'un business plan pour convaincre son banquier : .....	18
<b>Conclusion</b> : .....	<b>20</b>
<b>Chapitre II :Les services d'une entreprise de nettoyage et désinsectisation.</b> .....	<b>21</b>
<b>Introduction</b> : .....	<b>22</b>
<b>Section 1 : les services de nettoyage</b> .....	<b>23</b>
Introduction : .....	<b>23</b>
1- les types de locaux à entretenir : .....	23
2-préstation de services des tâches quotidienne : .....	36
3- Nettoyage façades et surfaces mur rideaux : .....	38
4-Traitements des sols : .....	44
5-Nettoyage des Tapis, matelas, canapés : .....	47
<b>Section 2 : DÉRATISATION, DÉSINSECTISATION, DÉSINFECTION (3D)</b> .....	<b>50</b>
1- Lutte ou gestion antiparasitaire : .....	50
2- La dératisation : la lutte anti-rongeur. ....	53
3-La désinsectisation : la lutte anti-insectes : .....	57
4- La désinfection : la lutte anti-bactéries, virus et champignons : .....	60
<b>Chapitre III : Équipements et matériels.</b> .....	<b>61</b>
Introduction : .....	<b>62</b>
<b>Section 1 : Matériel et produit de nettoyage</b> .....	<b>63</b>
1- Les produits chimiques .....	63
2- Matériels Professionnel.....	70

<b>Section 2 : Matériel et produits pour désinfection et désinsectisation .</b>	<b>75</b>
1- Matériel applicateur :	75
2-Désinsectiseurs électriques :	77
3-PIÈGES :	77
<b>Chapitre IV :L'entreprise« DARI CLEAN »</b>	<b>78</b>
1- D'où venait l'idée ?	79
2- le segment de marché :	80
3- Division géographique :	81
4-Analysez et étudiez l'idée :	81
5-Demandes de clients intéressés :	85
6- Caractéristiques du projet (aspect innovant) :	89
<b>Références bibliographiques :</b>	<b>95</b>
<b>Annex BMC</b>	<b>98</b>

## Liste des figures :

<b>Figure II-1 : opération de nettoyage d'escaliers dans une immeuble.....</b>	<b>23</b>
<b>Figure II-2 : nettoyer les escaliers de la poussière.....</b>	<b>24</b>
<b>Figure II-3 : équipe de nettoyage entrain de faire un nettoyage de bureau .....</b>	<b>25</b>
<b>FigureII-4 : la façade d'un des magasin est très propre .....</b>	<b>26</b>
<b>Figure II-5 : un travailleur entrain de faire le ponçage du sol d'un super marché .....</b>	<b>27</b>
<b>Figure II-6 : assistants nettoies une chambre d'un hôtel. ... ..</b>	<b>28</b>
<b>Figure II-7 : la méthode la plus courantes au nettoyages des façades .....</b>	<b>30</b>
<b>Figure II-8 : nettoyage a pression .....</b>	<b>31</b>
<b>FigureII-9 : la méthode de nettoyage à haute pression .....</b>	<b>32</b>
<b>Figure II-10 :nettoyage et stérilisation d'unmilieu médicale avec toute conditionsde sécurité.....</b>	<b>33</b>
<b>Figure II-11 : assistantes nettoies une chambre dans un hôpital .....</b>	<b>34</b>
<b>Figure II-12 : nettoyage après chantiers dans la ru .....</b>	<b>36</b>
<b>Figure II-13 : outils de nettoyage adomicile .....</b>	<b>37</b>
<b>Figure II-14 : nettoyer de la façade vitrée d'un immeuble .....</b>	<b>40</b>
<b>Figure II-15 : nettoyage des façades vitrée avec nacelle.....</b>	<b>41</b>
<b>Figure II-16 : nettoyages des vitres avec cordistes .....</b>	<b>42</b>
<b>Figure II-17 : des échafaudages .....</b>	<b>43</b>
<b>Figure II-18 : Exemple sur l'opération de cristallisation de sol .....</b>	<b>45</b>
<b>Figure II-19 : opération de nettoyage d'un canapé avec injecteur extracteur .....</b>	<b>46</b>
<b>Figure II-20 : un rats .....</b>	<b>52</b>
<b>Figure II-21 : un piège a souris .....</b>	<b>53</b>
<b>Figure II-22 : la boîte à appât.....</b>	<b>55</b>
<b>Figure II -23 : Piège à rats.....</b>	<b>56</b>
<b>Figure II-24 : piège souris a glu (colle) .....</b>	<b>56</b>

<b>figure II-25</b> : répulsifs à ultrasons.....	57
<b>Figure II-26</b> : équipe de désinfection .....	60
<b>Figure III-1</b> : schéma du cercle de SINNER.....	63
<b>Figure IV-1</b> : Déterminez le ciblage de différents segments de la société.....	82
<b>FigureIV-2</b> : Pourcentage d’hommes et de femmes qui accueillent favorablement l’idée.....	83
<b>Figure IV-3</b> : Sources de revenus pour le groupe cible.....	83
<b>Figure IV-4</b> : Répartition par âge du groupe cible.....	84
<b>Figure IV-5</b> : Pourcentage d'utilisation de ces sociétés.....	85
<b>FigureIV-6</b> : Répartition des résidents (clients) selon la nature du logement.....	86
<b>Figure IV-7</b> : La saison où les clients souffrent d'insectes.....	87
<b>Figure IV-8</b> : Types d'insectes largement répandus.....	87
<b>Figure IV-9</b> : Conception initiale de l'application « <b>DARICLEAN</b> » créer par « <b>SAMI FALOUTI</b> ».....	90

## **Liste des tableaux :**

<b>Tableau I-1</b> :propriété intellectuelle.....	13
<b>Tableau III -1</b> :Principales familles d'antiseptiques et désinfectants.....	69
<b>Tableau IV-1</b> :le segment de marché de l'entreprise «Dariclean ».....	80
<b>Tableau IV-2</b> :la répartition géographique de l'entrepris « Dariclean ».....	81

### Introduction générale

Au cours des derniers siècles, le monde a connu de nombreux changements et développements différents qui ont fait que le mode de vie humain a progressivement changé pour suivre le rythme et correspondre à ces changements, qui ont été liés à tous les aspects tels que le changement climatique et l'augmentation de la population de la terre, jusqu'au changement du caractère urbain et à la recherche de stabilité dans les grandes villes pour suivre le rythme du développement et la recherche d'un emploi.

Tout cela est dû au développement industriel et technologique qui a été et est toujours recherché par l'homme qui, malgré tout le développement et les progrès que l'homme a atteint, reste disparate entre les pays du monde, car il est devenu accaparé par les pays de Amérique, Europe, Japon et Chine, où il est considéré Ce dernier est le centre de la révolution industrielle, tandis que les pays du tiers monde restent les derniers à atteindre ces développements.

Si vous visitez, par exemple, un pays européen pour le comparer à un tiers pays du monde, vous remarquerez une différence vaste et claire en termes de modes de vie, de développement scientifique ou d'autres choses, mais la plupart d'entre eux peuvent attirer votre attention, c'est l'hygiène. Vous remarquerez que les rues et les institutions sont si propres que vous pensez que personne n'y passe ou qu'elles sont nouvellement accomplies, et c'est quelque chose qui nous manque dans nos sociétés, et c'est vraiment un sujet de préoccupation, car nous sommes Sociétés musulmanes dont les caractéristiques les plus importantes sont la propreté et la pureté, mais nous avons négligé cet aspect, et nous sommes dans les derniers rangs, et en ma qualité d'étudiante universitaire qui se sent jalouse de son pays et de sa religion.

J'ai vu que c'est très nécessaire de se remettre en question et de prendre soin de cet aspect qui est important car il reflète l'image de toute la société.

## Introduction générale

---

Après avoir fait de nombreuses recherches sur Internet et les sites de réseaux sociaux, j'ai pu constater qu'il existe des pays arabes classés comme pays du tiers-monde, mais ils sont Cela donne une image merveilleuse du développement et de la simulation de la technologie et de la propreté comme les Émirats arabes, le Qatar ou l'Arabie saoudite, où cette dernière s'appuie sur le nettoyage des institutions, des rues et de toutes les installations sur des entreprises privées pour le nettoyage. m'en débarrasser, pas après beaucoup d'efforts et dépenser beaucoup d'argent personnel, et je devais toujours faire attention à le surveiller, ce qui est épuisant et dérangement, surtout parce que je suis occupé et que la présence d'enfants augmente la responsabilité La chose qui m'a fait penser que la présence d'entreprises de nettoyage et de désinfection est une chose très merveilleuse qui peut m'éviter la peine d'un nettoyage continu et de l'application de pesticides dangereux pouvant entraîner des catastrophes inévitables, tout en économisant de l'argent.

Elle n'arrive pas à concilier le travail au bureau et le travail à l'intérieur de la maison, elle a donc toujours besoin d'aide pour nettoyer la maison en profondeur, ou pour un travail acharné qui demande beaucoup d'efforts et de temps, comme la lessive matelas et meubles et argent.

Parmi les services que peuvent offrir ces établissements figurent le nettoyage des établissements, des bâtiments, des habitations et de nombreuses installations, ainsi qu'un service d'extermination d'insectes et d'élimination des nuisibles et des rongeurs dont souffrent beaucoup les propriétaires de restaurants et d'hôpitaux, ainsi que des opérations de stérilisation, notamment à la lumière de la propagation du virus Corona et autres. De nouveaux virus utilisant des mécanismes modernes et sophistiqués et s'appuyant sur un groupe spécifique de travailleurs formés et qualifiés pour la rapidité et la compétence dans l'achèvement.

**Chapitre I :**  
**La démarche de création**  
**d'une entreprise**

# Section 1 : Création d'entreprise

## Introduction :

L'entrepreneuriat prend de plus en plus d'importance dans notre société. Les attentes sont multiples et revêtent des formes différentes et complémentaires. En tant que phénomène économique et social,

l'entrepreneuriat est censé dynamiser les entreprises, participer à la création d'emplois.

Nous consacrerons ce chapitre à présenter quelques théories principales de la notion de l'entrepreneuriat et de l'entrepreneur.

## 1-l'entrepreneuriat et l'esprit d'entreprise :

L'entrepreneuriat est phénomène l'émergence et d'exploitation des nouvelles opportunités créatives de valeur économique ou sociale. aussi est vital dans la mesure où il constitue une formidable voie de réalisation de soi, favorise un mouvement plus collectif de création de richesses économiques et sociales et améliore le bien-être collectif.

Plusieurs auteurs et économistes ont donné une définition à ce concept « entrepreneuriat » :

- Selon Thierry Verstraete (2000) « l'entrepreneuriat est un phénomène combinant un individu et une organisation. l'un se définit par rapport à l'autre et vice versa ».<sup>1</sup>

- Selon Julien et Marchesnay, le mot entrepreneuriat a été choisi au Québec par le conseil de la langue française, au détriment du terme anglais « entrepreneurship ». Ce mot désigne « l'état (la qualité) de celui ou de ceux qui sont entrepreneurs. Cet état résulte de plusieurs facteurs plus ou moins complémentaires, l'esprit d'entreprise, la création de l'entreprise et l'action d'entreprendre ou de conduire une entreprise en étant entrepreneur ».<sup>2</sup>

- Selon Robert Hisrich, pour sa part, a préféré le terme d'entrepreneuriat à celui d'entrepreneuriat : « l'entrepreneuriat est le processus qui consiste à créer quelque chose de différent et possédant une valeur, en lui consacrant le temps et le travail nécessaires, en assumant les risques financiers, psychologiques et sociaux correspondants et à en recevoir les fruits sous forme de satisfaction pécuniaire et personnelle. »<sup>3</sup>

1

1- Verstraete T, Histoire d'entreprendre, les réalités d'entrepreneuriat, Edition EMS, 2000, P.12.

2- Henri Mahe de BOISLANDELLE: « Dictionnaire de gestion : vocabulaire, concept et outils, Economica, 1991, P.11

3- Robert D. Hisrich, Michael p. Peters : « entrepreneurship : lancer, élaborer et gérer une entreprise », Economica, Paris, 1991, P.11

## 2- les différentes formes de l'entrepreneuriat :

D'une manière générale, l'entrepreneuriat peut revêtir plusieurs formes :

### 2-1- La création d'entreprises :

La création d'entreprises est un phénomène d'une grande hétérogénéité :

#### a. Projet de création ex nihilo :

créer une entreprise quand rien n'existe n'est certainement pas la situation la plus facile. Il faudra du temps pour arriver à implanter son produit dans un marché pour convaincre les acheteurs et ce, d'autant plus, que le degré d'innovation sera élevé.

Par voie de conséquence, il faudra soigneusement dimensionner les besoins financiers et obtenir les ressources suffisantes. La création ex-nihilo exige beaucoup de travail, de rigueur et de ténacité. Par ailleurs, les risques doivent être particulièrement bien évalués.

#### b. Projet de création par essaimage :

Créer une entreprise quand on est salarié et avec l'aide de son entreprise est certainement une démarche plus facile. Les grandes entreprises proposent des mesures et des dispositifs destinés à inciter et à accompagner leurs salariés dans des créations d'entreprise. Les projets peuvent être variés et concernent la création d'un commerce ou d'une entreprise industrielle, mais l'accompagnement (matériel, intellectuel, commercial et financier) d'une entreprise peut être de nature à réduire le niveau de risque de l'entrepreneur.

#### c. Projet de création en franchise :

Elle met en relation un franchiseur, entreprise qui souhaite se développer en utilisant cette modalité, et un franchisé, individu qui veut créer une entreprise en appliquant une formule, autour d'un concept, qui a déjà été utilisé ailleurs. Ce type de création consiste, d'une certaine façon, à imiter un fonctionnement qui existe dans un contexte géographique donnée. La création en franchise bénéficie également d'un accompagnement important, mais payant de la part du franchiseur. Elle peut permettre à celui qui n'a pas d'idées propres ou qui n'a pas une capacité à innover de réaliser son objectif de création d'entreprise.

#### d. Projet de création de filiale :

L'entrepreneur agit dans ce cas pour le compte d'une entreprise existante qui lui confie un projet de nature entrepreneurial. Cette situation peut convenir, à condition de pouvoir y accéder, à celui qui veut entreprendre mais qui ne le fait pas par peur de risques et pour ne pas remettre en cause sa situation personnelle et familiale.

**2-2- Projet de reprise d'une entreprise :**

Dans ce cas, l'organisation existe déjà est donc se diffère à la création d'une entreprise, l'acte de reprise se traduit dans la reprise d'une entreprise ou d'une activité de l'entreprise. Cette démarche on peut trouver dans les deux cas suivants<sup>1</sup> :

**a. La reprise d'entreprise ou d'activité en bonne santé :**

La principale difficulté est d'avoir suffisamment tôt l'information qu'une entreprise de ce type est en vente. Ensuite, il faut pouvoir disposer de ressources financières importantes car le prix de marché de ces entreprises peut être élevé. Il est indispensable d'avoir, par ailleurs, de bonnes compétences générales et une expérience de management réussie.

**b. La reprise d'entreprise ou d'activité en difficulté :**

Si les difficultés sont déclarées (entreprise en redressement judiciaire), il est indispensable de connaître le cadre légal de reprise d'entreprises en difficulté. Avoir des relations avec des acteurs clés dans ce milieu, est également une condition importante.<sup>4</sup>

**2-3- L'intrapreneuriat :**

L'intrapreneuriat consiste à donner aux salariés de votre entreprise les moyens de penser et d'agir de façon entrepreneuriale au sein de votre entreprise ou de votre organisation. La démarche consiste à encourager les employés à penser, à rêver, à agir et à créer dans la cadre de leur environnement professionnel comme s'ils étaient eux-mêmes des entrepreneurs.

Il peut s'agir d'un employé qui a une très bonne idée ou d'un collaborateur d'une entreprise sociale qui voit une nouvelle façon puissante de faire avancer la cause. Quoi qu'il en soit, il s'agit d'entrepreneuriat interne, d'intrapreneuriat.<sup>5</sup>

---

4-Dr/Achwak KHEMERI, ibidem, P.7

5- Laurent Dufour / Fondateur du site Le Blog du Dirigeant. Diplômé d'un master en management (droit, finance, marketing et gestion) et ancien cadre dirigeant

## 2-4- Le profil d'entrepreneur :

Un entrepreneur c'est une personne qui agit en toute indépendance et qui est responsable de ses actes. Il n'est pas placé sous la subordination juridique d'une autre personne. C'est ce qui le distingue du salarié. Il est donc libre d'organiser son travail à sa convenance, choisir ses clients, fournisseurs et sous-traitants, fixer ses prix, etc.

Il est doté d'une énergie débordante, possède des qualités et des caractéristiques qui lui permet à partir d'une idée, intuition, savoir faire, d'engager et d'investir dans une aventure risqué puisqu'à côté de succès éclatants l'échec sont nombreux

6

### ❖ Les caractéristiques de l'entrepreneur :

Difficile de dire s'il existe un profil-type de l'entrepreneur, mais de nombreuses études font état de l'existence des caractéristiques et des traits de personnalité, des traits de comportement dans l'action qui sont le lot commun des entrepreneurs qui réussissent sont :

#### ~ Energie et dynamisme :

On ne devient pas entrepreneur et, surtout, on ne réussit pas dans cette fonction si le temps de travail est celui des accords professionnels. On n'est pas entrepreneur à temps partiel ! Créer une entreprise représente un effort important, mobilisateur de temps, d'énergie. La développer de même.

#### ~ Confiance en soi :

être indépendant; croire en sa capacité de réussir, met l'accent sur la crédibilité de son idée et la sûreté de succès de son projet.<sup>7</sup>

Un investisseur n'acceptera pas de placer des fonds dans une affaire gérée par quelqu'un qui n'aurait pas confiance en soi. Confiance en soi, pas confiance qu'en soi. Détermination, mais pas Obstination. Rester sourd aux avertissements que donnent les faits est l'une des causes fréquentes de faillite.

#### ~ Capacité à intégrer le long terme :

Créer une entreprise, une organisation, suppose, dans le présent, développer un ensemble d'actions qui n'auront un sens que plus tard. Il n'y a pas de création d'entreprise réussie sans capacité à imaginer demain, sans perception de la durée, sans vision du moyen et du long terme. Les objectifs de l'entrepreneur sont situés dans le futur. Tout ce qu'il fait dans le présent aura une conséquence demain.

---

6-Jacky KOUBI et autres, Diriger et gérer l'entreprise : Dossier et Question, ELLIPSES, paris, 1994, P.22

7-Rémy BIGOT, Les 15 Qualités de l'entrepreneur, <http://www.monersonbusiness.com>, Avril 2012.

**~ Capacité à résoudre de multiples problèmes :**

Lorsqu'on crée une entreprise, on doit s'attendre et être prêt à surmonter des difficultés de tous ordres, traiter plusieurs problèmes en même temps. Il ne suffit pas de les résoudre théoriquement, mais en plus de mettre les solutions en œuvre.

**~ Acceptation de l'échec :**

40 % des entreprises échouent dans les cinq premières années, selon l'INSEE.

L'échec est souvent redouté, et beaucoup le considèrent comme une faute, voire le simple résultat d'un manque de savoir-faire pouvant s'apparenter au point final d'une entreprise.

La difficulté, ainsi que les obstacles humains ou financiers sont omniprésents dans le monde de l'entrepreneuriat. Nombreux sont les entrepreneurs qui ont échoué, mais qui se sont relancés dans l'entrepreneuriat du fait de leur persévérance.

Faire faillite, ne veut pas forcément dire qu'on est mauvais. Tout échec est une victoire, lorsqu'on en retient une leçon<sup>8</sup>. Confucius disait « la plus grande gloire n'est pas de ne jamais tomber, mais de se relever à chaque chute ».

**~ la prise du risque :**

« Qui ne risque rien, n'a rien ! ». Le succès possède généralement un goût du risque. Les moments où un entrepreneur fait face à un risque seront légion. C'est dans ces instants qu'on reconnaît le courage d'un entrepreneur. Les leaders sortent régulièrement de leur zone de confort, ils se tournent vers l'avenir.

L'audace ne garantit pas toujours le succès, mais elle vaut le coup d'être prise.

**~ Ouverture à l'innovation et à la création :**

La créativité implique de s'éloigner des structures établies et d'essayer de nouvelles choses.

Cette qualité aide les entrepreneurs à découvrir de nouvelles façons de résoudre des problèmes. Mieux encore, elle leur confère une longueur d'avance sur la concurrence !

Le monde change rapidement, continuer dans la même direction coûte que coûte n'est plus adapté à la situation.<sup>4</sup>

### 3- présentation de la notion de l'entreprise :

L'entreprise est la cellule économique de base de nos économies. Elle vise à créer des richesses au service de parties prenantes que sont les actionnaires, les salariés, les clients, les fournisseurs, les partenaires, l'État et la société en général, tout en veillant à réduire voire éliminer ses impacts négatifs sur ces mêmes parties prenantes.

L'entreprise vise à faire du profit pour assurer sa survie, financer son développement et rémunérer la prise de risque de ses actionnaires. Elle contribue aussi à faire vivre une communauté sociale au sein de laquelle elle opère. Elle peut viser aussi le bien commun, l'intérêt général.

La gouvernance de l'entreprise s'intéresse aux instances d'orientation et de décision, distinguant les actionnaires, les administrateurs, les dirigeants, les salariés.

L'entreprise mobilise une palette de ressources pour concevoir, produire et distribuer une variété de produits et services pour ses différents clients.

L'entreprise est traversée par deux cycles, le cycle de l'exploitation et le cycle du renouvellement. Une difficulté importante de la gestion vient de la discontinuité des flux au sein de ces deux cycles.

La posture adoptée par celui qui veut décrire l'entreprise va fortement conditionner ce qui pourra en être dit.

#### 3-1- définition de l'entreprise selon l'INSEE :

L'entreprise est la plus petite combinaison d'unités légales qui constitue une unité organisationnelle de production de biens et de services jouissant d'une certaine autonomie de décision, notamment pour l'affectation de ses ressources courantes.<sup>9</sup>

#### 3-2-Création d'entreprise :

La création d'une entreprise est un projet qui demande de la préparation, des décisions importantes doivent être prises. Pour mettre en place un projet de création d'entreprise, il est nécessaire de procéder par étapes mais il n'est pas toujours évident de savoir comment s'y prendre et par où commencer. Dans cette partie on va traiter toutes les grandes étapes de la création d'entreprise .

---

9- « Définition - Entreprise » [archive], sur insee.fr (consulté le 13 novembre 2020)

1. **Trouver une idée à partir des atouts, des intérêts, des goûts et des motivations ainsi que les grandes tendances. Il n'est pas forcément obligatoire de trouver une idée innovante pour réussir un projet de création d'entreprise : une grande majorité des créations d'entreprises qui réussissent n'est "que" la copie de business existants.**
2. **Évaluer l'idée de création d'entreprise grâce à un outil d'évaluation de projet. Cette étape est indispensable, elle permet d'évaluer le potentiel du projet mais aussi de la capacité à le mener à bien.**
3. **Réaliser une étude de marché.**
4. **Réaliser un plan d'affaires ou business plan soit le point complet sur la stratégie suivie, assorti d'une prévision technique et financière, fort utile notamment pour trouver des financements.**
5. **Choisir un statut juridique adapté.**
6. **Réaliser les formalités nécessaires auprès de l'administration.**
7. **Apprendre à vendre, à faire de la qualité, à gérer.**

# Section 2 : Genèse du projet de création d'une entreprise.

## Introduction :

La création d'entreprise est un pilier du management d'entreprise.

C'est l'ensemble des étapes indispensables pour lancer un projet d'entreprise. Elle part de la genèse de l'idée de projet jusqu'à sa formalisation.

## 1-l'idée de création d'entreprise :

L'idées, pour être transformée en un projet viable, doivent être structurées selon un processus créatif de nature à filtrer les idées à fort potentiel.

Ce remue-méninge est bien le brainstorming. Cette technique est essentielle pour évaluer toutes les idées brutes, en recenser les forces et faiblesses selon plusieurs critères, pour sortir avec des idées viables.

Une méthode, encore plus complète dans son analyse, est le design thinking. Celle-ci nous plonge en totale immersion dans la peau de le client idéal, pour comprendre ses besoins et développer des solutions innovantes.

### 1-1- L'origine de l'idée de projet :

L'idée peut avoir de nombreuses origines : elle peut être née de votre expérience professionnelle, d'un savoir-faire, d'une formation initiale vous ayant permis d'acquérir les compétences indispensables, La lecture, les voyages , les échanges avec l'environnement ou encore de simples circonstances vous ayant offert l'opportunité de vous lancer.

### 1-1- Comment modéliser mes idées d'entreprise ? :

Pour un projet de création d'entreprise, il est essentiel d'analyser le potentiel de votre modèle économique, et ce, en utilisant notamment un Business Model Canvas.

Cela vous permet de synthétiser votre modèle économique en suivant les 9 composantes du Business Model Canvas, et de le présenter d'une façon visuelle et concise sur une seule page.

Ce type de visualisation vous aide à structurer vos idées, à pousser à la réflexion et à la créativité et à s'assurer que vous avez cerné la question et que vous l'avez abordé sous tous ses angles importants.

### **1-1- Comment valider mon idée d'entreprise ? :**

Une fois votre modèle économique bien clair et structuré, vous avez besoin d'effectuer une étude de marché en bonne et due forme afin de savoir exactement dans quoi vous vous embarquez.

Cette étude devra couvrir différents aspects : la faisabilité commerciale, la faisabilité technique ou étude technique, la faisabilité financière ou l'étude financière, la faisabilité économique ou étude économique.

Une fois cette étude ficelée, vous êtes alors prêt à travailler sur votre Business Plan.

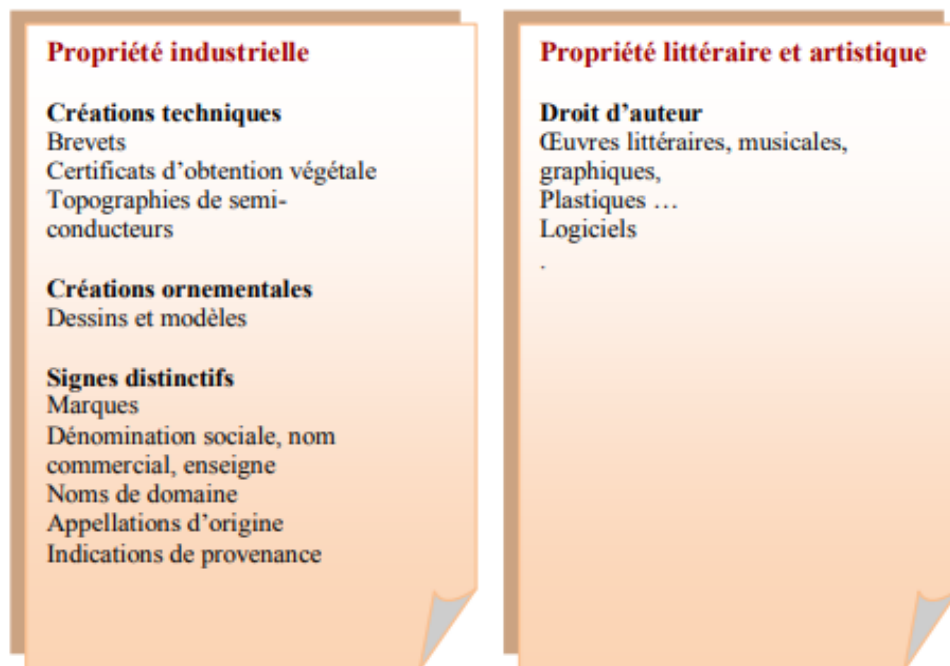
### **1-1- La protection de l'idée de projet :**

La protéger, cela signifie donner la preuve qu'on est l'auteur de l'idée. Cela implique de se faire "enregistrer" comme son propriétaire, pour se la réserver en empêchant les concurrents potentiels de la copier en l'utilisant à l'identique ou proche, d'en revendiquer la propriété.

Alors comment protéger son idée ?

- ❖ -En déposant une marque avec son nom, sa dénomination commerciale, son enseigne, ou un nom ou expression fantaisiste censés représenter son produit ou ses services, son invention, etc.
- ❖ -En déposant un brevet, un modèle sur son invention,
- ❖ -En achetant un nom de domaine.

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE



**La source : INPI, protéger ces créations, 2013, P.3.**

«Tableau I.1 : propriété intellectuelle .

## 2-Formalités de création d'entreprise :

fin de concrétiser votre projet de création d'entreprise, il y a des démarches administratives que vous devez entreprendre.

Vous pouvez sous-traiter cette tâche à des cabinets spécialisés, comme vous pouvez la faire par vous-même. Tout dépend du temps et de l'argent que vous êtes prêt à investir dans cette tâche.<sup>10</sup>

Les démarches administratives peuvent être différentes d'un pays à l'autre, mais en général, les tâches majeures sont les suivantes :

<sup>10</sup>- INPI, protéger ces créations, 2013, P.3

## 2-1- Choisir le statut juridique de l'entreprise :

La plupart des jeunes entrepreneurs optent pour la **SARL** – société à responsabilité limitée – ou la **SAS** – société par actions simplifiée – ou leur forme unipersonnelle – **EURL** ou **SASU**.

### ❖ Comparatif entre la SARL et la SAS

Différences majeures entre SARL et SAS :

- Souplesse accrue dans la rédaction des statuts de la SAS.
- Flexibilité totale dans le mode de fonctionnement de la SAS.
- Le dirigeant de la SARL, gérant majoritaire, est travailleur non salarié : il cotise au RSI – cotisations sociales et prestations retraite inférieures.
- Le dirigeant de la SAS, président de la société, est assimilé salarié dès lors qu'il perçoit une rémunération : il relève du régime de la Sécurité Sociale
- charges sociales et assurance vieillesse supérieures.

En règle générale, il est recommandé de privilégier la SAS – ou la SASU en cas d'actionnaire unique – pour un projet de société de type startup. La SARL – ou EURL en cas d'associé unique – correspond davantage à un projet d'entreprise familiale avec **un statut avantageux pour le conjoint.**<sup>11</sup>

Pour chaque pays, il y a un guichet unique de nature à simplifier toutes ces démarches, que vous pouvez consulter sur le site officiel des services publics.

## 2-2- Rédiger les statuts de la société :

La rédaction des statuts est une phase essentielle pour la création d'entreprise, il ne faut pas prendre cette formalité à la légère. Il faut bien réfléchir avant de faire un choix et ne rien sous estimer car une modification de statuts engendre un formalisme lourd et couteux.

Les statuts définissent les règles de fonctionnement d'une société ainsi que les relations entre les associés. Les statuts peuvent être rédigés par un avocat ou par un juriste d'entreprise ce qui permettra une meilleure adéquation avec le futur fonctionnement de la société.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>-Laurent GRANGER / <https://www.manager-go.com/Création d'entreprise> Dossier : Formalités de création

<sup>12</sup>-Corentin GERARD / Consultant en création de société et comptabilité chez L-Expert-Comptable.com

Lors de la rédaction des statuts, il existe de nombreuses mentions obligatoires :

- la forme ;
- la durée ;
- la dénomination sociale ;
- le siège social ;
- l'objet social ;
- les apports des associés ;
- modalité de fonctionnement ;
- le montant du capital social.

### **2-3-Déposer les fonds et évaluer les apports en nature du capital social :**

Pour que la réalisation de l'apport en nature soit valable, il faut obligatoirement :

- que le transfert de propriété entre l'apporteur et la société soit effectué ;
- que le bien soit effectivement mis à disposition de la société bénéficiaire de l'apport en nature.

La société devient propriétaire des biens apportés en nature lors de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés et c'est à cette date que le transfert de propriété s'opère. Tous les risques liés aux biens faisant l'objet d'apports en nature sont transférés à la société au même moment que le transfert de propriété.

Enfin, la réduction d'impôt pour souscription au capital de PME ne s'applique pas aux apports en nature.<sup>13</sup>

Un formalisme spécial doit être respecté en cas de constitution de société faisant l'objet d'un ou de plusieurs apports en nature, avec, dans certains cas, la nomination d'un commissaire aux apports. Les règles dépendent de la forme juridique de la société.

### **2-4- Publier une annonce légale de constitution de la société :**

Avant d'immatriculer la société pour lui donner une existence juridique, il est nécessaire de publier une annonce dans un journal d'annonces légales. L'annonce légale contient les informations de la société – forme sociale, dénomination, siège social, capital social. Le journal d'annonces légales facture la publication au nom de la société en formation.

---

**13**-Pierre Facon / Co-fondateur - Le Coin des Entrepreneurs  
Média online de référence sur la création, la reprise et la gestion d'entreprise  
Application digitale pour accompagner les entrepreneurs dans leurs projets  
Expert en création d'entreprise

### 2-5- La domiciliation :

Quelle que soit la taille, la structure juridique ou la nature de son activité, toute entreprise doit déclarer une adresse physique pour son siège social lors de sa création. La domiciliation est donc la détermination d'une adresse administrative pour votre société, qui peut se distinguer de l'adresse d'activité. En effet, l'adresse administrative va permettre d'identifier la société, de recevoir son courrier, et d'établir le siège social. A ce titre, l'adresse du gérant peut tout à fait servir de domiciliation pour la société. L'adresse d'activité peut être un "établissement secondaire" ouvert par la société, un entrepôt, un atelier ou tout autre espace au sein duquel sera véritablement réalisé l'objet social (par exemple, un consultant informatique peut établir la domiciliation à son adresse personnelle, et pourtant exercer son activité au sein des locaux de ses clients).

### 3-l'étude de marché :

Souvent négligée au démarrage d'un projet de création ou de reprise d'entreprise, l'étude de marché a pourtant toute son importance pour ne pas naviguer à vue.

Par définition l'étude de marché a pour but d'analyser l'offre et la demande sur un marché donné afin de permettre la mise en place de la stratégie commerciale de l'entreprise ou d'un plan d'actions marketing. Ainsi, les études de marché sont très souvent utilisées par les créateurs d'entreprises au moment d'évaluer la viabilité de leur projet et de faire leur business plan, et par les entreprises plus établies au moment de la création du budget pour l'année suivante.<sup>14</sup>

#### ➤ Quels sont les objectifs de l'étude de marché?<sup>15</sup>

Les études portant sur le marché ont le plus souvent un but précis et cherchent la réponse à des problèmes du type :

- Vérifier que les clients escomptés existent réellement : qu'il y a des besoins identifiés à satisfaire, qu'actuellement ces besoins ne sont pas ou mal satisfaits, que ces futurs clients sont suffisamment nombreux, que l'on peut les atteindre sans difficulté et qu'ils ont un pouvoir d'achat suffisant.
- Mesurer les potentialités de cette demande (futurs clients) en hypothèse de chiffre d'affaires tant en montant qu'en délai de réalisation.
- Définir avec précision le produit (ou gamme de produits) ou le service proposé (prestations) y compris ses compléments s'il y a lieu : garantie, S.A.V., etc.
- Choisir les moyens les plus performants pour réaliser le chiffre d'affaires : mode de vente, techniques commerciales appropriées, communication, canal de distribution.

---

<sup>14</sup>-Par Laurent Dufour / le 19/05/2021 / <https://www.leblogdudirigeant.com/>

<sup>15</sup>- APCE, l'étude de marché : présentation & définition, [www.jlmconsultant.fr](http://www.jlmconsultant.fr) ,p4

- prendre en compte les variations économiques et les fluctuations dans le secteur d'activité, il faut aussi savoir les anticiper : La modification des stocks, les prix et les niveaux de l'effectif au besoin.<sup>16</sup>
- surveiller la concurrence dans le marché cible :
  - repérer les concurrents.
  - obtenir des renseignements sur la façon dont les concurrents fonctionnent.
  - apprendre comment les clients comparent les produits concernés par rapport à ceux des concurrents.
    - réduire les risques lorsqu'on prend des décisions d'ordre opérationnel : fournir des renseignements bien recherchés pour prendre des décisions de nature opérationnelles.

#### 4- Trouver des sources de financement :

Le financement d'un projet est une des conditions de pérennité de la future entreprise. Il est donc nécessaire d'identifier les différentes ressources financières adaptées aux besoins

La création d'entreprises dépend de multiples facteurs sociologiques, économiques, financiers, technologiques, fiscaux, législatifs et institutionnels. Les pouvoirs publics accordent une importance accrue au développement des entreprises. Vu la fragilité naturelle des nouvelles entreprises face à l'environnement dans lequel elles se développent, il est devenu utile de les aider en instaurant des systèmes publics d'appui à la création d'entreprises en utilisant une panoplie de leviers: avantages fiscaux, financement, statuts dérogatoires.

A ce titre, le pouvoir public algérien, conscient du rôle des petites et moyennes entreprises dans le développement économique, a mené une politique de promotion<sup>17</sup> du secteur de la PME afin de booster la création de nouvelles entreprises et d'assurer leur pérennisation et ce à travers certaines mesures parmi lesquelles la création des structures d'appui au niveau local. Ces dernières auront pour objectifs de réduire les contraintes liées au développement des PME, et favoriser l'émergence d'un environnement propice à leur croissance et au développement de l'esprit entrepreneurial.

---

<sup>16</sup>-Réseau Entreprises Canada, Guide pour l'étude de marché,  
/http://www.canadabusiness.ca/fra/page/2691, 2012-08-13

<sup>17</sup>-http://www.joradp.dz/ visité le 04-04-2014

On peut citer :

ANSEJ : AGENCE NATIONALE DE SOUTIEN DES JEUNES

ANDI : AGENCE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DE L'INVESTISSEMENT

CNAC : CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE CHOMAGE

ASF : l'Algeria Startup Fund s'investie.

PEPINIERE D'ENTREPRISES

CREDIT BANQUAIRE.

Il existe un autre type de financement qui repose sur les moyens propres de l'entrepreneur : il se nomme l'AUTOFINANCEMENT

## **5- l'élaboration d'un business plan pour convaincre son banquier :**

Lors de la création ou du développement de votre projet, vous pouvez avoir besoin d'un financement externe. Recourir à une banque pour se financer est une pratique assez répandue parmi les porteurs de projets. Toutefois, obtenir un prêt bancaire professionnel est une opération délicate et stressante pour bon nombre de ces derniers. Un business plan du projet est à ce titre demandé par la plupart des banques pour l'octroi du crédit. Celui-ci convient d'être rédigé avec soin et présenté d'une manière pertinente pour déclencher l'intérêt et le soutien de l'organisme financier.

### **5-1-Le contenu d'un business plan pour impressionner votre banquier :**

Le business plan est un document paginé qui sert à présenter dans le détail le projet d'activité d'une entreprise, depuis la phase du lancement jusqu'aux perspectives d'évolution.

L'objectif principal d'un business plan est de valider la faisabilité d'un projet de création ou de reprise d'entreprise. Ensuite, il peut également servir à convaincre d'éventuels partenaires, telles que les banques, sur la cohérence, la crédibilité, et la rentabilité escomptée de votre projet.<sup>18</sup>

Un business plan présenté à la banque dans le cadre d'une demande de financement doit être complet. Le banquier a besoin de s'appuyer sur le document pour comprendre le projet, son intérêt économique, son organisation et sa cohérence financière.

Au niveau du contenu, le business plan doit comporter :

- la présentation économique du projet : l'idée, le marché, la clientèle, l'offre proposée, la stratégie, l'équipe et les partenaires...
- l'analyse financière : bilan, compte de résultat, tableau de trésorerie et plan de financement. L'horizon des prévisions est généralement de 3 ans. Il n'est pas utile d'aller au-delà, les informations seraient beaucoup trop aléatoires.

### **5-2-Comment construire un business plan présentable à une banque ?**

utiliser un logiciel spécifique ou une application. Cela permet d'avoir un cadre de travail, de ne rien oublier et de structurer la démarche. De plus, l'outil générera un document complet et présentable.

Un business plan ne s'établit pas en une seule journée. Cela implique de la réflexion et du travail. Tout d'abord, c'est la partie économique qui est travaillée. Pour l'alimenter, il faut notamment :

- travailler sur l'étude de marché : le secteur, la clientèle, les concurrents, les opportunités,
- élaborer l'offre de produits ou de services, en cohérence avec les opportunités détectées,
- définir une stratégie, réunir des moyens et mobiliser des ressources (financières et/ou matérielles).

Enfin, il est systématiquement nécessaire de traduire financièrement le projet en élaborant un prévisionnel. Il faut tout d'abord avoir travaillé sur des hypothèses de chiffre d'affaires, puis sur toutes les dépenses nécessaires à la mise en œuvre du projet.

### **5-3-La validation du business plan par un expert-comptable :**

Avant de présenter un business plan à une ou plusieurs banques, l'entrepreneur doit le faire valider par un professionnel. Il peut s'agir d'un consultant spécialisé en accompagnement de projet, ou d'un expert-comptable. Cette vérification permet d'éviter de communiquer un document comportant des erreurs à des partenaires potentiels, ce qui constituerait un mauvais signal.

## **Conclusion :**

Une bonne idée, un bon moment pour la faire naître et les bons moyens pour la faire vivre sont les trois conditions nécessaires à une création d'entreprise réussie. Ce cheminement est le passage obligatoire du succès. La chance est un facteur aléatoire qui peut être un plus mais n'est pas un « partenaire » fiable. Une création d'entreprise est une aventure et les plus grands aventuriers ont toujours préparé minutieusement leurs projets

## **Chapitre II :**

**Les services d'une entreprise de nettoyage et désinsectisation.**

## Introduction :

En Algérie, en particulier dans les villes côtières, on assiste à une augmentation significative de la proportion de la population et de la surpopulation urbaine du fait du développement, et à l'exode des familles et des individus des campagnes pour chercher un emploi et tenter d'obtenir un niveau décent d'un mode de vie similaire à celui de nombreux pays développés, en particulier dans le contexte de la mondialisation et du développement technologique.

Lors d'une courte tournée dans un certain nombre de villes, elle se rend simplement compte que c'est elle qui souffre d'un problème de propreté, et cela est dû à diverses raisons, notamment le manque de sensibilisation de l'individu à maintenir la propreté de sa ville, et l'absence de lois dissuasives, comme dans nombre de villes européennes.

Parfois, l'affaire va au-delà, en s'introduisant par exemple dans des propriétés et des espaces et des sociétés et établissements publics, ce qui entraîne des problèmes d'assainissement, ou en y jetant des déchets. La chose la plus importante reste la vision inférieure des nettoyeurs qui enlèvent la saleté de la société et les traitent mal.

Après avoir discuté avec de nombreux citoyens, nous avons constaté que la plupart d'entre eux, sinon tous, se plaignaient de la mauvaise qualité des services de nettoyage dans les établissements publics et de leur pessimisme quant à la mauvaise image qu'ils donnent de leur ville ou de leur pays. D'autre part, on constate que les efforts de nettoyage des abords dépendent des autorités locales et de la commune, elles emploient donc des gens ordinaires sans conditions avec un bas salaire et fournissent des équipements traditionnels vétustes, sans tenir compte de leur travail conditions ou d'apprécier leurs efforts, ce qui les empêche de donner le meilleur d'eux-mêmes en raison de mauvais traitements et de conditions inappropriées.

Ne voit-on pas qu'il est temps de faire la lumière sur cet aspect important ?

N'est-il pas très important de soigner l'image de nos villes, de nos quartiers et de notre pays ??

S'appuyer sur les maigres efforts de l'État dans ce domaine ne suffit plus. Nous avons besoin de spécialistes et de créateurs dans ce domaine afin qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes et contribuer au développement et à l'amélioration du niveau d'hygiène dans ce pays et à l'avancement de ce secteur.

# Section 1 : les services de nettoyage.

## Introduction :

L'entreprise de nettoyage peut fournir des prestations nombreuses et variées dans le domaine du nettoyage, selon l'envie et le besoin du client et sa typologie.

Nous identifions deux types de clients. Un client particulier qui est une personne ordinaire qui a besoin d'un service ou d'une assistance pour le nettoyage d'un lieu. Quant au deuxième type de clientèle, il s'agit d'une institution ou d'un organisme public ou privé qui a besoin de services au quotidien, nous en apprendrons davantage sur ces services et ces clients dans les articles suivants.

## 1- les types de locaux à entretenir :

Le nettoyage de locaux est une activité à part entière qui concerne les collectivités et les entreprises. Elle nécessite, de plus en plus, à faire appel à des professionnels externes.

Les lieux de vie en commun nécessitent un entretien particulier, il existe différents types de locaux à nettoyer :

### 1-1- Le nettoyage des résidences ou immeubles :

les parties communes des copropriétés ou des logements collectifs (halls d'entrée, cages d'escalier, allées d'accès, ascenseurs, couloirs, etc.) .



**Figure II-1** : opération de nettoyage d'escaliers dans une immeuble.

Le nettoyage copropriétés d'un immeuble est assuré par une large gamme de services de nettoyage et d'entretien au quotidien. consiste en premier lieu à enlever la poussière et à laver les sols de l'immeuble puis on passe a les étapes les plus importantes sont le nettoyage et lavage des portes d'entrée, le nettoyage et lavage des fenêtres et murs ainsi que le balayage et lavage du sol du hall d'entrée. Il met en œuvre également une variété d'opérations que les employés des entreprises de nettoyage effectuent en mettant en œuvre des techniques de pointe. Ils utilisent pour ce fait des solutions et des équipements de nettoyage spécialisés et adaptés.



**Figure II-2** : nettoyer les escaliers de la poussière .

### **1-2- le nettoyage des bureaux : « les locaux des entreprises ».**

la propreté des locaux est le premier critère de bien-être au travail . L'hygiène, l'image de marque et le bien-être du personnel font partie des priorités d'une entreprise .

Le nettoyage des bureaux est ainsi particulièrement important pour la motivation et la productivité des salariés. Or, l'entretien des locaux demande plus de technique qu'il n'y paraît !!

Afin de présenter des locaux de travail propres et sains, certaines prestations doivent être réalisées quotidiennement :

- dépoussiérage du mobilier et des surfaces de travail et bureaux;
- évacuation des déchets ;
- nettoyage et désinfection des sanitaires (miroirs, lavabos, toilettes, douches si applicable...);
- balayage ou aspiration de tous types de sols ;

- lavage des sols non textiles ;
- nettoyage des surfaces de contact (rampes, poignées de porte, boutons d'ascenseur...) ;
- remplacement des consommables (papier toilette, essuie-main, savon...).

### 1-3- le nettoyage de commerces :

L'entretien du magasin est évidemment essentiel. Tout d'abord, un entretien régulier permet de gagner la confiance des consommateurs et de les rassurer. En effet, des milliers de clients traversent les allées de votre commerce chaque jour. Les va-et-vient des individus salissent et encrassent les sols. C'est pourquoi il est primordial de nettoyer le sol de votre magasin pour garder un environnement sain. Un commerce propre vous assure la garantie d'une expérience réussie pour vos visiteurs.

De même, votre vitrine doit donner envie de franchir le pas de votre magasin. Cette dernière doit donc être régulièrement entretenue. Des vitres sales et mal nettoyées ne sont pas engageantes et peuvent même rebuter. Vous devez donc vous assurer que votre vitrine reste propre afin d'assurer la mise en valeur de vos agencements et de vos produits.

Mais le nettoyage d'un magasin ne bénéficie pas seulement aux consommateurs. En effet, vos collaborateurs sont également sensibles à la poussière et à la saleté. Il est primordial de leur



Figure II-3 : équipe de nettoyage entrain de faire un nettoyage de bureau .

assurer de bonnes conditions de travail et de leur permettre de travailler dans un environnement propre. Un nettoyage régulier permet ainsi de travailler dans de bonnes conditions d'hygiène et de conserver un magasin sain.<sup>19</sup>



**FigureII-4** : la façade d'un des magasin est très propre .

Les tâches récurrentes d'un agent de nettoyage de zones commerciales sont :

- lavage de la façade d'un magasin ;
- nettoyage de vitrine et vitres ;
- essuyage, le lustrage et l'époussetage des espaces de vente ;
- récurage et l'aspiration des sols ;
- nettoyage et l'astiquage de chaque rayon du magasin ;
- nettoyage de fond en combe de l'entrepôt de stockage ;
- dépoussiérage du mobilier de la boutique.
- nettoyage de bureaux professionnels.

<sup>19</sup>-<https://www.multis36.fr/>



**Figure II-5 :** un travailleur entrain de faire le ponçage du sol d'un super marché

#### **1-4-le nettoyage des hôtels :**

La propreté est l'un des facteurs clés assurant le succès et la pérennité des établissements hôteliers. En effet, les hôtels doivent maintenir un niveau d'hygiène maximal, vu que l'état de propreté concourt à la réussite commerciale de l'établissement. Le nettoyage d'un hôtel peut donc constituer un avantage concurrentiel stratégique.

De plus, la propreté d'un hôtel participe directement à la réputation de l'établissement. Autrement dit, une propreté douteuse engendrera forcément une diminution de la fréquentation.

Par ailleurs, les établissements hôteliers sont soumis à des conditions de propreté assez drastiques. À défaut d'une propreté irréprochable, ils peuvent être sanctionnés en cas de contrôle sanitaire.<sup>20</sup>

Les services d'entretien et de nettoyage dans le secteur de l'hôtellerie comprennent plusieurs prestations, dont :

---

<sup>20</sup>-<https://blog.groupermo.com/nettoyage-maroc>

- Le nettoyage des vitres ;
- L'époussetage, l'aspiration et le lavage des surfaces ;
- Le dépoussiérage des meubles, des plinthes et des matériels ;
- L'aération des chambres ;
- L'entretien des conduits de ventilation et d'aération ;
- La désinfection des zones de contact manipulées telles que les poignées de porte, les boutons d'ascenseur, les passes-à-main, etc. ;
- Le nettoyage des paliers et des escaliers,
- L'aspiration des sols moquetés ;
- Le nettoyage des tapis et moquettes ;
- Le lavage des sols carrelés ;
- Le traitement spécifique des sols comme le parquet, les marbres, etc. ;
- La remise en état suite à des travaux de construction ou des dégradations diverses : sinistre, incendie, etc. ;
- Le nettoyage approfondi et la désinfection des sanitaires ;
- La désinfection des toilettes ;
- La vérification du bon état de marche des appareils (douche, lavabo, robinet) ;
- L'approvisionnement en linge, produits d'accueil et consommables ;
- L'hygiène du linge : draps et serviettes ;
- Les recouches et mises à blanc des literies ;
- Le nettoyage spécifique des zones de restauration et de la cuisine de l'hôtel ;



**Figure II-6** : assistants nettoies une chambre d'un hôtel.

Assurer le nettoyage complet d'un hôtel requiert plusieurs prestations que l'on peut catégoriser ainsi :

### **1-4-1- Le nettoyage à l'intérieur de l'hôtel :**

#### **Les chambres**

- L'aspiration, le lustrage et le séchage des sols ;
- L'application de bactéricide et de fongicide sur les moquettes ;
- Le dépoussiérage, le nettoyage et le lustrage des meubles et boiseries : armoires, dressing, étagères, têtes de lits, bureaux, meubles TV, etc.
- La désinfection des WC, le nettoyage et la désinfection des douches et baignoires, porte-savons, sèche-serviettes ;
- Le remplacement des consommables ;
- Le nettoyage des vitres: lavage, séchage, lustrage ;
- Le remplacement des draps de lits ;
- Le remplacement des serviettes de toilettes, etc.

#### **Les parties communes de l'hôtel**

- Le nettoyage des sols des couloirs, des paliers d'étage et du lobby : aspiration, désinfection, application de détergent, ramassage des débris, lustrage, séchage, etc.
- La désinfection des parties en contact avec les mains : boutons d'ascenseur, minuterie, interrupteurs, machine à boissons et snacks, etc.

### **1-4-2- Le nettoyage de l'extérieur de l'hôtel :**

- Le nettoyage des parkings : aspiration et balayage des sols ;
- L'entretien des locaux à ordures ;
- L'entretien des espaces verts : ramassage des débris, arrosage plantes et massifs ;
- Le nettoyage des aires de détente : piscine, terrasse, etc.



**Figure II-7 :**la méthode la plus courantes au nettoyages des façades .

**Ces imagesreprésentent la méthode la plus courantes au nettoyages des façades.**

**1-5- le nettoyage de locaux industriels :(usines, ateliers...)** ;

Le nettoyage industriel désigne une prestation externalisée effectuée par des spécialistes permettant d'entretenir de manière permanente ou périodique les locaux professionnels :bureaux, matériel, mobilier, machines...

Ses champs d'application sont nombreux :collectivités, immeubles, centres commerciaux, usines, laboratoires...

Si l'objectif d'hygiène et de propreté est commun à tous les types d'interventions, de fait, les techniques de nettoyage, le matériel, les processus, les produits chimiques utilisés et les réglementations diffèrent d'un secteur à l'autre.



**Figure II-8** : nettoyage a pression .

En outre, certains domaines réclament l'application de protocoles stricts et précis ou l'étape de désinfection tient une place essentielle, notamment dans le secteur de l'agroalimentaire. Les agents seront donc formés par les organismes compétents en fonction de la typologie de leurs secteurs d'intervention.

- nettoyage d'industrie de sidérurgie, métallurgie, fonderie et chaudronnerie ;
- nettoyage d'usines de production dans le domaine médical ;
- nettoyage professionnel dans le secteur hospitalier ;
- nettoyage de salles blanches ;
- entretien des centres de tri des déchets ;
- nettoyage d'entreprises vestimentaires ou automobiles ;
- service d'entretien dans l'industrie de production de bois, de verre et de papier ;

- service de nettoyage d'entreprise de construction navale, aéronautique et ferroviaire.

Ces secteurs d'activité exigent que les agents de propreté interviennent sur des **sites à risques** et nettoient des surfaces, des machines et des outils potentiellement dangereux.

**Plusieurs techniques de nettoyage industriel peuvent être mises en place :<sup>21</sup>**

- **nettoyage simple** en respectant le milieu professionnel de l'intervention ;
- **dépoussiérage de locaux** en aspirant la poussière des machines et équipements ;
- **pompage industriel** pour éliminer tout produit et extraire les eaux de lavage ;
- **désinfection de surfaces** à l'aide de produits détergents ;
- **lavage haute-pression** : cette technique de nettoyage industriel est privilégiée pour le lavage de certains contenants et récipients comme les cuves et les silos de stockage.
- **nettoyage des ateliers** à la vapeur sèche, et nébulisation de Peroxyde d'hydrogène...
- **entretien et dégraissage approfondi de fours** : dans la plupart des cas, l'entreprise de nettoyage utilise des mousses dégraissantes actives qu'elle injecte directement dans les machines et l'action est ensuite suivie d'un service de nettoyage à haute pression.



**FigureII-9** : la méthode de nettoyage à haute pression .

<sup>21</sup>- <https://www.entreprisesnettoyage.net/nettoyage-industriel>

### 1-6- Le nettoyage des milieux médicaux :

Et comprend : les hôpitaux, les cliniques, les cabinets médicaux, les laboratoires de biologie médicale, les entreprises pharmaceutiques, et notamment les blocs opératoires.



**Figure II-10** : nettoyage et stérilisation d'un milieu médicale avec toute conditions de sécurité .

Les surfaces telles que les sols, les murs et les instruments médicaux ont des procédures de nettoyage strictes et doivent en premier lieu permettre la neutralisation des risques de propagations des virus et microbes.

La désinfection dans un environnement médical doit être réalisée avec précaution pour éviter les infections. Pour cela, des règles et des procédures ont été mises en place pour veiller aux bonnes techniques et aux fréquences de ménages nécessaires. L'entretien des locaux médicaux doit prendre en compte les activités, le type de patient pour adapter au mieux les choix de produits et des matériaux.

En règle générale, le nettoyage médical se caractérise par les tâches suivantes :

- Vérification de l'aération pour évacuer l'air et éviter la propagation de virus et de bactéries,
- Le nettoyage quotidien des sols par aspiration, lavage voire décapage pour les surfaces thermoplastiques,
- La désinfection des surfaces (bureau, luminaires, climatiseurs, meubles, dessertes) avec des produits antimicrobiens et des détergents et nettoyage vapeur (bionettoyage) pour tuer les bactéries et les virus,
- Le nettoyage du matériel mis à disposition des patients (par exemple : les jouets en salle d'attente),

- L'entretien des sanitaires et l'approvisionnement en permanence de savon, de serviettes à usage unique ou de sacs poubelle,
- Le nettoyage des rideaux et des voilages.

Afin de respecter le protocole mis en place, le nettoyage doit se faire selon un ordre logique. L'agent de propreté commence le nettoyage dans les pièces les moins contaminées pour finir dans celles qui, potentiellement, présentent un risque de contamination plus élevé (laboratoire, salle d'examen, salle d'attente...).

La prestation de nettoyage se décompose généralement en trois étapes :

- **Le nettoyage** : cette étape implique le dépoussiérage et le balayage humide pour enlever les saletés de la surface nettoyée sans les disperser dans l'air
- **Le rinçage** : il est nécessaire pour éliminer la présence de salissures et de micro-organismes
- **Le nettoyage-désinfection** : vient enfin le lavage à l'aide d'un produit détergent et / ou désinfectant contenant des agents biocides suffisamment puissants pour détruire les micro-organismes.

**des contrôles microbiologiques sont réalisés** fréquemment de manière à évaluer la qualité de la stérilisation .



**Figure II-11** : assistantes nettoies une chambre dans un hôpital

### 1-7- Le nettoyage de fin de chantier :

Le nettoyage en fin de chantier, appelé également nettoyage de fin de construction, est une étape indispensable après l'achèvement des travaux de construction ou de rénovation.

En pratique, il s'agit d'une remise à neuf des locaux réalisés par une opération de ménage très profonde et minutieuse.

En effet, le nettoyage des locaux après réalisation des travaux a un objectif double :

- La remise en ordre du chantier ;
- Le nettoyage complet après travaux.

Les étapes à suivre pour un nettoyage de fin de chantier efficace :

- **Évacuer les déchets** : il faut commencer par évacuer les déchets et autres débris des lieux en les transportant à la déchetterie avec un véhicule utilitaire : résidus, gravats, copeaux, restes, etc. Il faut ensuite déblayer et désencombrer au maximum en ramassant le matériel de chantier comme les différents outils et la bétonnière. Il faut également remettre de l'ordre et enlever les bâches de protection, retirer les rubans de masquage, libérer les plinthes et les prises électriques, etc.
- **Dépoussiérer le chantier** : Cette tâche ne devrait pas être trop compliquée si vous avez bien couvert les meubles (et autres éléments de la maison fixes, comme les escaliers) au préalable. Le nettoyage de fin de travaux nécessite tout de même de dépoussiérer tout ce qui est sols, placards, portes, vitres, radiateurs, etc. : en clair, tout ce qui était à l'air libre. Il est recommandé de commencer par enlever le plus gros de la poussière avec un aspirateur industriel, puis de nettoyer les petites surfaces avec des chiffons, des brosses et des produits ménagers.
- **Gratter les colles, ciments, résines et autres salissures** : Il faut éliminer toutes les traces de peintures, de colles, de résines, de ciments, etc. Sachez que les clients sont souvent démunis face à ce genre de résidus et ne savent pas comment les éliminer.
- **Nettoyer les éléments sanitaires, les sols et les murs** : La prochaine étape consiste à nettoyer et désinfecter tous les équipements sanitaires si besoin. Une fois les salissures éliminées, le nettoyage de fin de chantier se poursuit avec le lessivage des murs et des sols, qui diverge selon le type de sol

- Le **nettoyage du carrelage après travaux** : il demande une attention toute particulière, car des traces de laitance peuvent apparaître sur un nouveau carrelage. Il existe des nettoyeurs de chantier spécifiques à diluer dans l'eau, disponibles dans la plupart des enseignes de bricolage. L'application avec une serpillère ou une éponge permet d'enlever les traces de laitance.
- Le **nettoyage d'un parquet en fin de chantier** : après dépoussiérage avec un aspirateur, il faut passer un mélange de savon noir et d'eau à la serpillère. S'il y a des taches de peinture, il faut les poncer.



**Figure II-12** : nettoyage après chantiers dans la ru .

## **2-préstation de services des tâches quotidienne :**

Garder un logement propre peut s'avérer mission impossible avec les tâches quotidiennes de plus en plus importantes : travail, enfants, courses ... Pour l'entretien, profitez des services de ménage à domicile. Comment fonctionne ce service ? Quelles sont les prestations possibles ? Quels sont les bénéfices d'un service de ménage à domicile ?

### 2-1- les services de ménage à domicile :

Les services de ménage à domicile vous aident dans les tâches quotidiennes d'entretien d'une maison ou d'un appartement.

Le professionnel à domicile remplit la fonction de femme de ménage. Il ou elle intervient pour effectuer l'entretien courant de la maison : laver la vaisselle, les vitres, les sols, les sanitaires, la cuisine, dépoussiérer, repasser ou encore ranger les vêtements...il peut également intervenir pour des tâches occasionnelles, à la demande de l'employeur. Par exemple, pour nettoyer des tapis et des rideaux, pour un grand nettoyage ou pour une remise en état du logement au lendemain d'une fête.<sup>22</sup>

Les services proposés généralement sont les tâches effectuées quotidiennement : aspirateur, poussière, faire les lits, nettoyer les miroirs ou l'extérieur du frigo. Parmi ces tâches courantes, le nettoyage des lavabos, éviers, toilettes, baignoires, douches est également compris.



Figure II-13 : outils de nettoyage adomicile .

### 2-2- Pourquoi solliciter une entreprise de nettoyage ? :

Quand on a une vie bien remplie, il n'est pas toujours facile de trouver du temps pour faire son ménage. Surtout, on n'en a pas forcément envie, c'est un job à part entière ! Même des fois on n'aime pas faire le ménage, on a tendance à toujours repousser cette

<sup>22</sup> <https://www.servicesalapersonne.gouv.fr/>

corvée. Au bout du compte, on vit dans un environnement désordonné, voire sale, et cela a un impact direct sur le moral et il devient un stress.

Le stress est le plus grand danger qui guette les super-actifs, c'est-à-dire ceux qui courent partout pour essayer de concilier travail, famille, amis... Dans ce contexte, penser à tout ce qu'il y a à faire à la maison (nettoyer la salle de bain, ranger les affaires des enfants, passer l'aspirateur) peut vite devenir une source de stress continu.

Imaginez le plaisir de rentrer chez soi après une journée de travail et de pouvoir se consacrer à des activités qui vous plaisent vraiment : la cuisine, jouer avec les enfants, lire, vous reposer, jardiner...

En faisant appel à une aide ménagère, vous éliminez ce stress, plus besoin de se demander quand on va trouver du temps pour entretenir son intérieur. Vous gagnez en sérénité, et votre charge mentale diminue.

### **3- Nettoyage façades et surfaces mur rideaux :**

L'entretien d'un mur-rideau est primordial pour les bâtiments.

En intérieur comme en extérieur le verre est un matériau couramment utilisé en particulier dans les constructions modernes (murs rideaux, building, etc...). De nombreux bâtiments en Algérie sont dotés de verrières ou de murs rideau. Le verre apporte luminosité et impression d'espace, en revanche, avec la pollution atmosphérique et l'acidité des pluies de la capitale, le verre s'altère et se pique. Il noircit et perd de sa transparence.

La fréquence de nettoyage du verre dépend des conditions environnantes et des niveaux de pollution. Le verre sera plus aisément souillé dans des zones industrielles poussiéreuses, à haute densité de circulation, en bord de mer et lorsqu'il est peu exposé à la pluie. Le manque de précautions particulières lors de la conception de la façade ou de l'installation du verre peut également avoir une influence (par exemple: pente de verrière de toit de 10° minimum contre une surface horizontale). Lorsque le verre est nettoyé à intervalles réguliers, le processus de nettoyage ordinaire décrit ci-dessus suffit. La fréquence de nettoyage minimum recommandée est de six mois.

#### **3-1- Comment effectuer un nettoyage de façade ? :**

Pour nettoyer une façade, il est possible d'utiliser un pulvérisateur ainsi que des produits spécifiques tels que l'eau de javel ou les cristaux de soude.

Il existe différentes méthodes pour nettoyer une façade.

**3-1-1- le gommage de façade :**

Le gommage de façade est adapté aux façades en brique, béton, pierre ou bois. Cette technique de nettoyage de façade consiste à projeter de la matière sans abrasion et sans utiliser d'eau. Aucun échafaudage n'est nécessaire pour réaliser ce type de nettoyage. Elle permet de nettoyer les noircissures et verdissures liées à la pollution atmosphérique et à l'humidité.

**3-1-2- sablage de façade :**

Le sablage de façade est utilisé sur les surfaces dures telles que le béton, les briques, les pierres et le bois. Cette méthode consiste à projeter du sable ou de la poudre abrasive sur vos murs extérieurs. Cette technique de nettoyage se veut être simple à mettre en place et ne nécessite pas l'utilisation d'eau.

**3-1-3- L'hydrogommage de façade :**

L'hydrogommage de façade est moins agressif que le sablage. Ce procédé de nettoyage consiste à projeter de la poudre et de l'eau sur les murs extérieurs pour nettoyer les traces de pollution. Ce traitement permet de décaper les murs de toutes peintures et graffitis et d'éliminer les résidus de suie ou encore de rouille.

Le nettoyage de façade par hydrogommage est utilisé sur les façades en bois, en brique, en pierre ou en béton.

**3-1-4- Le nettoyage au kärcher ou nettoyage haute pression :**

On utilise cette méthode pour nettoyer les salissures noires et grasses, les poussières et les traces de peinture. Elle consiste en la projection d'eau à haute pression sur la façade à nettoyer et peut s'avérer assez agressive.

**3-1-5- Le nettoyage chimique de façade :**

Cette technique est utilisée pour nettoyer les salissures, poussières, encroûtements et autres peintures sur les surfaces en béton, brique, bois ou pierre. Elle consiste en l'application de produits chimiques directement sur la surface à nettoyer. Le produit utilisé va dépendre du matériau de la surface concernée.

### 3-2- Nettoyage des façades en verre :

L'utilisation de technologies modernes permet un nettoyage façades avec nacelle d'un immeuble peut importe sa hauteur. L'utilisation de produits de nettoyage de qualité, d'équipements et de techniques spécialisés garantissent d'excellents résultats.

Il permet d'atteindre des vitres des bâtiments situés dans les rues animées de la ville et ceux situés à proximité des routes. Le nettoyage des vitrines et des façades dans de tels endroits nécessite souvent le recours à une technique spécialisée à haute pression. Elle se déroule généralement à l'aide d'échafaudages, de nacelles ou bien de cordistes.



**Figure II-14** : nettoyer de la façade vitrée d'un immeuble .

#### 3-2-1- Nettoyage avec nacelle :

La nacelle nettoyage est un appareil de levage servant à la réalisation d'opérations de nettoyage en hauteur. Elle permet aux agents chargés de l'entretien de grands immeubles d'accéder aux zones de travail élevées afin d'accomplir leur fonction aisément et en toute sécurité.



**Figure II-15** : nettoyage des façades vitrées avec nacelle

### **3-2-2- Nettoyage par cordistes :**

Les surfaces vitrées n'ont pas de châssis ouvrables et il n'est pas possible de nettoyer ces fenêtres de manière habituelle. Les cordistes, utilisant les techniques d'accès par corde, feront rapidement face à ce problème et ce quel que soit l'accès de vitres.

Même les surfaces les plus difficiles à atteindre peuvent être nettoyées grâce au nettoyage par cordistes. Les équipements professionnels d'escalade garantissent la sécurité des travailleurs lorsqu'ils se trouvent en hauteur.



**Figure II-16** : nettoyages des vitres avec cordistes .

Le nettoyage des vitres par des cordistes se déroule en 3 étapes :

- Le nettoyage des vitres des immeubles commence par le nettoyage de la surface des salissures importantes à l'aide de grattoirs spéciaux. Si la surface du vitrage présente des taches et des dépôts tenaces, ils sont traités avec des produits chimiques spéciaux.
- Ensuite, le vitrage est nettoyé minutieusement par des nettoyeurs de verre. Une solution savonneuse est appliquée sur la surface du verre pour éliminer la poussière, la saleté, la suie, etc. Le nettoyage se fait avec des grattoirs et des éponges spéciales.
- La dernière étape consiste à sécher les fenêtres. La solution savonneuse est retirée des vitres à l'aide d'une raclette spéciale. Toute humidité accumulée sur les bords des vitres est enfin essuyée avec un chiffon propre et sec. Les nettoyeurs de vitres cordistes sont expérimentés et compétents pour nettoyer les vitres sans laisser de traces. Ils peuvent ainsi nettoyer une grande surface de vitres en un temps assez court.

### **3-2-3- nettoyage avec échafaudage :**

Le nettoyage de façade avec échafaudage est une technique très souvent utilisée pour les immeubles et les grandes surfaces vitrées.

Le problème le plus couramment rencontré lors d'un nettoyage de façade ou de vitre d'un immeuble est la nécessité de travailler en hauteur. La première question qui se

pose alors est quel équipement utiliser pour laver les façades et/ou les fenêtres en toute sécurité.

La solution la plus simple et la plus économique à ce dilemme est d'utiliser une structure en échafaudage en forme de tour.

Lors du nettoyage, le platelage de la tour accueille les travailleurs mais aussi tous les outils et les détergents nécessaires au travail. Contrairement aux échelles et au nettoyage de façade avec nacelle, l'échafaudage offre une stabilité et un support sans équivalent. La taille de la surface de travail de l'échafaudage permet de nettoyer les fenêtres sans avoir à déplacer la tour à plusieurs reprises d'un endroit à l'autre.

Il offre également une grande mobilité pendant l'opération de nettoyage. Nul besoin de le démonter sans cesse. Il est possible simplement de le déplacer pour permettre de nettoyer rapidement et facilement l'ensemble de la façade et des vitres d'un bâtiment. L'assemblage de l'échafaudage est simple et facile à monter. L'opération est accessible même pour quelqu'un qui n'a jamais travaillé sur ce type de structure auparavant. Le montage de l'échafaudage offre une sécurité optimale accessible à tout le monde.



**Figure II-17** : des échafaudages .

## 4-Traitements des sols :

### 4-1- Traitement des sols par métallisation :

Elle a pour but de protéger les sols thermoplastiques des agressions chimiques (nettoyages quotidiens) et des agressions physiques (allées de circulations). C'est une opération à définir dans le temps, généralement annuelle qui consiste à appliquer une couche d'émulsion protectrice. Si une couche antérieure est présente, il faudra mettre à nu le revêtement par décapage avant d'appliquer une nouvelle émulsion. Cette opération permet à votre sol thermoplastique de retrouver toute sa jeunesse. Outre l'aspect esthétique et le confort visuel, il facilitera l'entretien et le nettoyage de votre sol.<sup>23</sup>

### 4-2- Traitement des sols par décapage & cristallisation :

La cristallisation est destinée aux sols en marbre, pierre, carrelage (granit, comblanchien...).

C'est une opération qui permet de rénover, protéger et faire briller le sol. De plus, elle facilite l'entretien au quotidien par un lavage à plat et à l'eau claire.

Le terme de cristallisation est utilisé pour désigner la montée en brillance des sols en pierre naturelle. Cependant le phénomène de cristallisation (au sens physique) est uniquement celui réalisé sur le marbre et les pierres calcaires. La montée en brillance se fait de manière naturelle par un processus mécano-chimique qui ne laisse aucun voile ou film sur le sol. C'est la pierre qui brille.

---

<sup>23</sup><https://www.natheos.com/>



FigureII-18 : Exemple sur l'opération de cristallisation de sol

-

#### 4-3- Traitement des sols par ponçage & cristallisation :

La rénovation par ponçage complet et cristallisation, concerne toutes pierres calcaires non traitées ou fortement dégradées.

Le terme de cristallisation définit le processus physico-chimique où le constituant principal du marbre (le calcaire libre) assez fragile de la pierre, va se transformer en un composant très dur (le fluosilicate de calcium) sous l'action des composés acides et, simultanément, une action mécanique va polir la roche.<sup>24</sup>

La cristallisation n'est ni un spray, ni une mise en cire ; c'est un traitement chimique de surface. Cette technique permet aux particules de se souder et d'agir comme un bouche pores = le polissage, afin de rendre la surface brillante, résistante et moins poreuse.

- Le ponçage consiste à éliminer toutes les rayures ou micro rayures
- La cristallisation est la réaction chimique provoquée par le produit cristallisant, travaillé avec une machine mono brosse, équipée d'un disque en fibre naturelle

#### La cristallisation va apporter 4 propriétés à la roche :

- Accroissement de la dureté de la surface,
- Montée de la vivacité des couleurs,

<sup>24</sup>-<http://www.beclean.fr/Beclean-Traitements-des-sols>

- Diminution de la porosité de surface,
- Obtention d'un brillant élevé

**Pour information : le granito est un reconstitué soit :**

- Avec du marbre
- Soit avec du granit

**Avantages du ponçage + cristallisation**

- Très résistant au trafic
- Très peu perméable à l'eau détergents classiques
- Brillance élevée, naturelle et durable
- Facilité d'entretien par simple balayage humide

#### **4-4-Traitement des sols par décapage & métallisation :**

(pour sols en thermoplastique)

Il s'agit d'une mise en cire effectuée après un premier décapage ; cette technique a pour but de protéger la matière du sol.

Il est nécessaire de faire décaper régulièrement toute surface métallisée éviter l'encrassement des rayures, provoquées par le trafic.

#### **Entretien par la méthode spray ou lustrage**

Prévoir un entretien 1 fois / mois (minimum 1 fois / trimestre) par la méthode de spray / ou lustrage qui permet de garder un bel aspect à la surface traitée et de « recharger le sol » en produit métallisant.

#### **4-5- Traitement des sols par décapage & polissage :**

(pour sols en carrelage et grès cérame)

Le grès cérame est un revêtement sensible aux acides forts ; il est constitué d'un mélange d'argile =, kaolin, feldspath, silice, sable et parfois de quartz. Ce qui va le différencier d'une terre cuite, faïence, tomette c'est sa température de cuisson.

**Il existe 2 sortes de grès cérame :**

- Poli en usine et brillant
- Mat

## 5-Nettoyage des Tapis, matelas, canapés :

Ce sont en général les choses qu'on ne pense pas à nettoyer régulièrement, car on pense (à tort) que leur entretien sera trop fastidieux et difficile .

Les entreprise de nettoyage rendre sa facile et possible avec l'utilisation des techniques de nettoyage avancées pour éliminer en profondeur la saleté et les taches tenaces. Ils utilisent des produits de nettoyage écologiques pour préserver la qualité du tissu et protéger l'environnement.

Comme ils ont la capacité nettoyer une grande variété de tissus et de matériaux, y compris les canapés, les chaises, les tapis, les matelas et les l'intérieur des véhicules.

### 5-1- processus de nettoyage à domicile :

#### **En cas de salissures superficielles, il utilisent un aspirateur .**

Les saletés superficielles sur les tissus d'ameublement, par exemple les saletés non adhérentes ou les miettes, peuvent être facilement éliminées à l'aide d'un aspirateur poussières. Encore faut-il choisir les bons accessoires. Une turbobrosse fauteuils à air comprimé s'avère particulièrement efficace. Elle élimine de manière fiable la saleté en profondeur, les poils d'animaux. Mais élimine également les acariens, dangereux pour la santé, que l'on trouve de plus en plus souvent dans les matelas et sur les meubles recouverts de tissu.

#### **En cas de taches tenaces : utiliser un injecteur extracteur**

Tissus d'ameublement, sièges auto et matelas peuvent être nettoyés en profondeur au moyen d'un appareil d'injection-extraction, aussi appelé injecteur/extracteur. Il dissout même les taches les plus tenaces. Le principe en est simple : l'eau est injectée avec le détergent par l'appareil avant de ressortir des fibres chargée de saleté, et d'être aspirée. Ce procédé est ainsi particulièrement rigoureux, et le temps de séchage est nettement plus court qu'avec un lavage manuel.



**Figure II-19** : opération de nettoyage d'un canapé avec injecteur extracteur

**Comment faire :**

1. Commencez par enlever les grosses saletés du tissu d'ameublement ou du siège auto avec l'aspirateur.
2. Remplissez d'eau le réservoir de l'injecteur/extracteur, ajoutez le détergent pour moquettes et tissus d'ameublement en suivant les instructions de dosage.
3. Pulvérisez de l'eau chargée en détergent à une distance de 10 cm entre le suceur pour sol et le tissu, puis laissez agir quelques minutes.
4. Placez le suceur pour sol sur le tissu et aspirez lentement et uniformément l'humidité.
5. Veillez à imbiber complètement de mélange eau-détergent les surfaces de tissu formant un seul tenant afin de ne former aucune traînée d'eau pendant le séchage.
6. Répétez l'opération jusqu'à ce que plus aucune trace de saleté ni de détergent ne sorte du revêtement textile.
7. Au besoin, rincez à l'eau claire une ou deux fois (température selon la résistance du matériau).
8. Laissez le tissu sécher complètement tout en assurant une bonne ventilation de la pièce ou de la voiture.
9. Après le séchage, de préférence le lendemain, passez à nouveau l'aspirateur.
10. Enfin, appliquez un produit d'imprégnation des textiles pour que le tissu reste propre plus longtemps.

Même votre vieux canapé ou vos sièges auto très sales peuvent ainsi retrouver leur propreté d'origine. Toutefois, avant de procéder à un nettoyage par injection/extraction, vérifiez toujours la résistance à l'eau du matériau, de préférence sur une zone peu visible. Par ailleurs, un injecteur/extracteur permet d'appliquer un détergent tout en l'aspirant en même temps que la saleté, en une seule passe.

**5-2-Nettoyage de tapis carpettes en atelier :**

Le nettoyage de tapis en atelier peut compter jusqu'à 11 étapes, découvrez ce processus :

**Le battage**

Le battage est la première étape du nettoyage de tapis. Autrefois réalisé à la main, il est aujourd'hui mécanisé et beaucoup plus efficace. Cette étape va permettre de désincruster les poussières, la terre, le sable et certains allergènes emprisonnés dans les fibres du tapis. Il est maintenant prêt pour l'étape suivante.

**L'aspiration**

Imaginez l'aspirateur que vous avez à la maison mais 10 fois plus puissant ! Pour cette étape, ils utilisent un aspirateur professionnel tri-moteur qui récupère une grande partie des résidus incrustés.

Sans brosse, il respecte la fragilité de tapis.

**Le pré-détachage**

De nombreuses salissures ne peuvent disparaître avec un simple lavage. Ils pré-traitent donc celles-ci avec des produits détachants professionnels.. Cette étape permet d'éliminer la grande majorité des taches.

#### **Le bain désinfectant**

Ils l'ignore souvent mais les tapis sont de véritables nids à bactéries, microbes et allergènes, juste derrière les écrans de nos téléphones portables. le tapis va être donc immergé plusieurs heures durant dans un bain désinfectant qui le rendra parfaitement sain.

#### **Le traitement anti-odeur**

Certains tapis, anciens ou souillés, dégagent des odeurs désagréables. Ils procèdent dans ce cas à un bain aux enzymes naturelles durant 24h qui les neutralisera toutes.

#### **Le nettoyage du tapis**

Des produits lessiviels, beaucoup d'eau et autant de savoir-faire, le nettoyage est le moment clé du process. A chaque tapis sa prestation, classique, premium ou artisanale. Cette dernière est la plus poussée, la plus manuelle, la plus efficace aussi. Elle combine le meilleur du nettoyage traditionnel avec les techniques les plus avancées pour un résultat impeccable.

#### **Le nettoyage des franges**

Les franges font partie intégrante du tapis. Souvent de couleur claire, parfois d'une matière différente.elles bénéficient d'un nettoyage particulier pour leur rendre tout leur éclat.

#### **Le rinçage**

Cette étape importante se fait à grande eau ! Désormais propre, le tapis va être débarrassé de tous les résidus de lessive et, ainsi purifié, pouvoir partir à l'essorage.

#### **L'essorage**

Spécialement conçue pour les tapis, est un immense tube qui accueille les tapis roulés, tourne sur lui même à plus de 2000 tours/minute et extrait un maximum d'eau sans dommage pour les fibres.

#### **La salle de sèche**

Le séchage des tapis se fait dans les règles de l'art dans une salle dédiée à cette étape : de gros ventilateurs y reproduisent un effet « vent en plein air », un déshumidificateur la garde saine, et un système de chauffage y maintient une température constante de 33 degrés.

#### **L'emballage**

Ils utilisent un plastique micro-perforé pour que votre tapis respire tout en étant bien protégé lors des manipulations, de l'entreposage et pendant sa livraison.

## Section 2 : DÉRATISATION, DÉSINSECTISATION, DÉSINFECTION (3D).

Dératisation, désinfection, désinsectisation... comme tout le monde le sait, ces trois expressions sont couramment utilisées en matière de lutte contre les nuisibles et constituent ce que l'on appelle « Les 3 D ».

Que signifient-elles réellement ?

La dératisation est la lutte contre les rongeurs. La désinsectisation est la lutte contre les insectes et arachnides (araignées, acariens, scorpions). La désinfection est l'élimination des germes pathogènes (microbes).

### 1- Lutte ou gestion antiparasitaire :

Pour lutter contre les insectes et les parasites indésirables, on a coutume de faire appel à des mélanges chimiques appelés pesticides. Ces produits sont réputés pour leur efficacité et pour venir à bout d'organismes vivants considérés comme nuisibles.

Malheureusement, les pesticides traditionnels ne se contentent pas d'éliminer les insectes et rongeurs indésirables.

Contenant des substances agressives et toxiques, ces produits nuisent également à l'environnement et la biodiversité. On sait aussi que les pesticides aussi peuvent aussi porter atteinte à l'intégrité des êtres vivants « non nuisibles » (notamment l'être humain, les « bons insectes », la végétation et les petits compagnons tels que les animaux domestiques).<sup>25</sup>

Face à cela, de nouvelles approches professionnelles ont émergé : **la lutte intégrée et la gestion parasitaire.**

---

<sup>25</sup>-<https://infestation-mtl.com/>

La lutte antiparasitaire intégrée est devenue la base de pratiquement tous les programmes de lutte antiparasitaire. Selon un article de l'Université Texas A&M, « le concept et la motivation responsables de la création de la lutte antiparasitaire intégrée sont nés des désavantages liés à l'utilisation d'une approche purement insecticide du contrôle des insectes dans plusieurs secteurs pendant les années 1950 ». La sur utilisation des pesticides entraînait une résistance des insectes et des dommages environnementaux, alors le concept de contrôle intégré, mettant l'accent sur l'utilisation d'insecticides choisis avec soin, a vu le jour.

Le secteur des 3D est plus généralement celui de la lutte antiparasitaire, c'est-à-dire le contrôle des nuisibles et parasites. On parle aussi de gestion antiparasitaire.

Dans ce contexte, les nuisibles ne sont pas seulement des rongeurs, des insectes et des arachnides. Il s'agit de tout animal provoquant des nuisances ou des dégâts ou toutes espèces classées juridiquement comme nuisibles.

## 1-1- Une gestion parasitaire en quatre étapes :

### - La prévention

Dans un premier temps, il s'agit d'abord de prévenir. Concrètement, il faut déterminer les nuisibles présents

- fourmis
- blattes
- souris
- punaise de lit
- pyrale indienne



Une fois qu'ils ont été identifiés, il faut savoir **pourquoi ils sont présents**. Lorsque les lieux vulnérables ont été détectés, il faut instaurer des dispositifs de protection et de prévention. Des méthodes mécaniques et physiques sont privilégiées avant d'envisager toute intervention chimique.

## - Technique de surveillance

En second lieu, il faut surveiller. Régulièrement, il est nécessaire de dépister les événements inhabituels et de vérifier la présence de nuisibles. Il est aussi judicieux de définir des seuils d'intervention tout en observant continuellement comment les choses évoluent. Grâce aux limites établies, on peut décider à quel moment il est nécessaire d'intervenir.

## - L'intervention

La troisième étape consiste justement à intervenir. Dans le cadre de la lutte intégrée, tout est mis en œuvre pour préserver l'intégrité de l'environnement. On adopte alors des moyens physiques, mécaniques, biologiques, culturels ou encore comportementaux. Une fois de plus, il faut souligner le fait que l'usage de substances chimiques (ou plus précisément d'insecticide) intervient en dernier ressort.

## - Le contrôle

Après le traitement, le professionnel antiparasitaire effectue un contrôle afin de savoir si les indésirables ont été éliminés durablement. Il est important de s'assurer que les stratégies mises en œuvre sont efficaces.

### 1-1- Les principes de la lutte intégrée en gestion parasitaire :

Avec la lutte intégrée, l'emploi des pesticides est limité au maximum. Ils peuvent néanmoins être utilisés si toutes les autres solutions n'ont pas apporté de résultats satisfaisants.

Pour cela, seul un professionnel certifié a toutes les connaissances pour utiliser ces produits qui peuvent être nocifs. Cette approche préconise le recours à plusieurs techniques pour contrôler les nuisibles.

Elle propose également la détection ainsi que la surveillance des nuisibles. La lutte intégrée prône une bonne connaissance des nuisibles et de leur cycle de vie, l'objectif étant une meilleure intervention grâce à une bonne compréhension de la situation.

Grâce à la lutte intégrée, on utilise beaucoup moins de pesticides polluants, toxiques et agressifs. Intrinsèquement, adopter cette approche permet de contribuer à une meilleure santé de l'être humain (et autres organismes vivants inoffensifs).

La lutte intégrée offre également l'opportunité de trouver des méthodes efficaces et moins polluantes que l'usage de pesticides.

## 2- La dératisation : la lutte anti-rongeur.

### 2-1-Description et mode de vie des rongeurs :

Les rongeurs (Rodentia), ou Rodentiens, sont des animaux qui se caractérisent par leur unique paire d'incisives qui poussent sans discontinuer. Ce sont des dents outils qui servent à manger en rongant la nourriture, à construire les habitats et les abris en creusant des galeries ou à se protéger en se défendant dans la nature. La plupart des espèces sont de petite taille, avec un corps trapu, des pattes avant sont souvent courtes et leur queue est relativement longue. Ce sont souvent des animaux sociaux et beaucoup d'espèces vivent en communauté au sein desquelles les individus interagissent et communiquent entre eux de façon complexe. Les rongeurs se nourrissent de graines ou d'autres matières végétales, mais d'autres ont des régimes alimentaires plus variés.



Figure II-20 : un rats .

### 2-2- Nuisances et maladies véhiculées par les rongeurs :

Ces petits rongeurs qui se reproduisent très rapidement peuvent périodiquement pulluler et alors causer des dommages importants dans les champs, forêts, entrepôts alimentaires. La plupart des dégâts causés à travers le monde sont le fait d'un petit nombre d'espèces, principalement des rats et des souris.

Les rongeurs sont également d'importants vecteurs de maladie. Le Rat noir, avec la puce qu'il porte, joue un rôle majeur dans la dissémination de la bactérie *Yersinia pestis* responsable de la peste et est également un vecteur des organismes responsables du typhus, de la leptospyrose, de la thoxosplasmose et de la thichinose. De nombreux rongeurs portent des maladies infestueuses pour l'homme. Les rongeurs participent également à transmettre des maladies comme la babébiose, la leishmaniose cutanée, l'anaplasmose humaine, la maladie de Lyme, la fièvre hémorragique d'Omsk, l'encéphalomyélite de Powassan, etc...

### 2-3- Comment se débarrasser des rongeurs ? grâce à la dératisation :

Les plans de gestion de la population des rongeurs et les actions de dératisation sont des métiers dans lesquels les professionnels sont formés pour intervenir en tout milieu (domestique, économique et en laboratoires).

Les 3 étapes de la dératisation :

1. **L'audit** : L'entreprise de dératisation analyse l'espace pour définir la technique la mieux adaptée à la situation.
2. **Le traitement** : Le professionnel veillera à isoler les nuisibles en bouchant les accès aux locaux ou surfaces contaminées. Il mettra en place le traitement : **piège à souris**, appâts à rats, application d'un répulsif après traitement initial...
3. **Le contrôle** : Une fois la durée du traitement écoulée, le dératiser viendra relever les pièges et inspecter les lieux. Il vous conseillera pour agir de manière préventive afin d'éviter **une nouvelle infestation par des rongeurs**.



Figure II-21 : un piège a souris .

### 5 techniques de dératisation

Du classique piège à souris aux traitements chimiques contre les rongeurs, il existe de nombreuses techniques et produits de dératisation. Tous n'ont pas la même efficacité et souvent, faire appel à une entreprise de dératisation et de désinfection est nécessaire pour s'assurer un traitement efficace contre les petits rongeurs.

Voici 5 solutions pour dératiser une maison :

- L'empoisonnement par appât

- Le cloisonnement ou la dératisation mécanique
- Les pièges à rats et les nasses
- Les pièges à glu
- Les répulsifs

### 2-3-1- L'empoisonnement par appât :

Le traitement par appât consiste à placer un appât à manger dans un boîtier là où l'on a repéré la présence de rats. Cette technique sert à inoculer une maladie au rat qui la transmettra à la colonie. Ce traitement anti-rats permet de résoudre totalement le problème d'infestation dans un délai de 24h à 72 h.



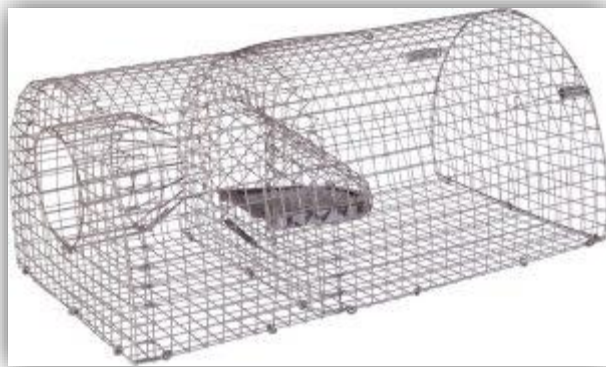
FigureII-22 : la boîte à appât

### 2-3-2- Le cloisonnement ou la dératisation mécanique :

Vous ne souhaitez pas tuer les rats, mais plutôt les empêcher de rentrer dans votre bâtiment ? La solution est de cloisonner les accès par lesquels ils entrent. La mise en place de ce système appelé dératisation mécanique doit être réalisée par un professionnel qui utilisera du matériel suffisamment résistant aux attaques des rats. Une solution de dératisation naturelle, car sans produits chimiques, mais qui n'est pas toujours applicable.

### 2-3-3- Les pièges à rats et les nasses :

Les traditionnels pièges à tapette fonctionnent sur les souris, mais les rats étant plus puissants, ils arrivent à se libérer de l'emprise du piège. Les classiques tapettes à rats en bois sont les modèles les plus connus. Cependant, de nouvelles solutions de dératisation pour particuliers sont présentes sur le marché. C'est le cas de la tapette à dents. Les professionnels de la dératisation conseillent tout de même de rester prudent et d'utiliser une nasse pour éviter qu'un rat blessé s'échappe et vienne à mordre. Vous pouvez également utiliser des nasses avec ou sans tapette intégrée.



**Figure II -23** : Piège à rats

### 2-3-4- Les pièges à glu :

Les pièges à colle sont efficaces contre les souris, mais moins contre les rats. Le principe est simple, placer un piège là où vous avez constaté la présence d'un rongeur nuisible et attendre. Le mieux tant de déposer un appât pour l'attirer rapidement. La souris est prise au piège dans la glu et meurt.



**Figure II-24 :** piège souris a glu (colle)

### **2-3-5-Les répulsifs à rongeurs :**

Il existe des répulsifs pour rongeur. Comme toute substance chimique pulvérisée par vaporisateur ou aérosol, le produit répulsif contre les rats et souris pollue l'air. De plus, son efficacité est limitée dans le temps, il vous faudra donc répéter les vaporisations.

Il existe également des répulsifs à ultrasons efficaces contre les souris, les rats et autres petits rongeurs. Ils sont également efficaces contre des insectes tels que les mythes, les araignées... Ces ultrasons dont la fréquence est supérieure à 20 kHz sont inaudibles des chiens, chats, oiseaux et des humains.



**figure II-25 :** répulsifs à ultrasons

### **3-La désinsectisation : la lutte anti-insectes :**

Il est important de ne pas perdre de temps si vous avez les premiers signes d'une infestation de nuisibles. En effet, le temps joue contre vous car plus vous allez attendre et plus il sera difficile de traiter votre problème donc cela coûtera de plus en plus cher.

L'objectif d'une société de désinsectisation est de satisfaire le client dans une désinsectisation raisonnée. La lutte raisonnée est le fait d'utiliser le bon produit, en bonne quantité au bon endroit. L'objectif d'être efficace - sans danger pour les espèces non cible et l'environnement.

Il est essentiel de commencer par bien identifier les besoins de clients afin de mettre au plus vite un traitement efficace et adéquat par rapport à l'insecte à éliminer et l'avancement de la propagation.

Il est important de bien connaître ces insectes, comment ils vivent, quelles sont leurs habitudes alimentaires, où ils peuvent se cacher, etc. pour pouvoir les éradiquer le plus vite possible.

Pour y parvenir, il faut utiliser divers traitements contre les insectes qui sont adaptés à les besoins spécifiques de client. En effet, il est important de bien utiliser la bonne méthode curative afin de tous les éliminer sans oublier de détruire les œufs, les larves ou encore les nymphes. Une entreprise de désinsectisation elle a diverses techniques contre les insectes nuisibles qui peuvent être des appâts en gel, des insecticides, des solutions chimiques, des fumigènes, des éco-pièges, etc..

### **3-1- Quelles sont les différentes espèces d'insectes nuisibles ? :**

Les insectes peuvent être source de germes pathogènes et sont donc des nuisibles que vous pouvez rencontrer dans votre habitation

Pour faire simple, il y a en fait 3 espèces ou familles d'insectes nuisibles :

#### **3-1-1- les insectes rampants :**

Comme les poissons d'argent ou l'épisme, les acariens, les puces, les punaises de lit, les fourmis, les blattes ou cafard. Ces derniers peuvent se cacher un peu n'importe où et ils sont capables de faire des gros dégâts et beaucoup d'entre eux sont aussi porteurs de maladies, de bactéries et autres. Par exemple le cafard peut transmettre plusieurs maladies comme :

- La salmonellose
- La dysenterie
- La tuberculose
- La fièvre typhoïde

- Une hépatite
- Des maladies parasitaires
- Des infections fongiques
- Une gastro-entérite

### **3-1-2- les insectes volants :**

Comme les frelons, les moustiques, les guêpes, les mouches, les mites alimentaires ou les mites de vêtements etc.. Ces insectes nuisibles sont présents aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur. Certaines espèces représentent un vrai danger pour votre santé comme le moustique tigre ou encore le frelon asiatique. Il est recommandé de laisser faire un professionnel pour enlever un nid de frelons, de guêpes ou autres.

### **3-1-3- les insectes xylophages :**

Comme les capricornes, les vrillettes, les termites et autres. Tous ces larves d' insectes mangent du bois et certains sont capables de faire des très gros dégâts dans la structure d'une maison ou d'une entreprise. Certaines espèces vont s'attaquer directement à la charpente et aux poutres donc il faut agir au plus vite. De plus, ces insectes peuvent aussi abimer votre mobilier en bois.

## **3-2- Pour quelles raisons doit on contacter une entreprise spécialisée dans la désinsectisation ? :**

Il peut y avoir plusieurs raisons pour lesquelles il est important de laisser agir une entreprise de désinsectisation professionnelle.

Tout d'abord, ces experts anti-nuisibles vont apporter un traitement rapide et efficace afin de vous débarrasser des insectes qui vous envahissent. Il est dans la plupart des cas inutile de perdre votre temps avec des solutions de grands-mères ou d'acheter des produits anti insectes en vente dans le commerce. En effet, vous allez perdre votre temps, de l'argent et pendant ce temps là les insectes continuent de se reproduire et de s'installer chez vous. Mais surtout c'est que vous risquez de vous intoxiquer avec une mauvaise manipulation.

La désinsectisation est complexe et demande une expertise et des moyens de lutte adaptés.

## 4- La désinfection : la lutte anti-bactéries, virus et champignons :

La désinfection est une opération d'élimination volontaire de certains germes nuisibles.

Elle est donc un traitement contre les virus, les champignons et les bactéries en tous genres. L'arsenal des exterminateurs se compose, de ce fait, de virucides, fongicides et bactéricides afin d'assurer la sécurité alimentaire et sanitaire de tous. Certaines sociétés peuvent également être appelées à traiter des mauvaises odeurs dans certaines zones, ce qui fait aussi partie de la désinfection.

La désinfection est obligatoire dans les cas suivants : inondation, élections, décès, maladie contagieuse. La désinfection ou décontamination peut aussi concerner des objets tels que des livres ou des archives (se reporter à la partie patrimoine)

A l'origine du développement de bactéries, virus et/ou, champignons il peut y avoir un dégât des eaux, un décès, une maladie, une pandémie....

La désinfection contribue à la lutte contre les maladies nosocomiales, à la prévention des maladies infectieuses. Elle est importante pour les personnes confrontées au risque d'infection (maisons de retraites, crèches, hôpitaux, lieux insalubres mais aussi les hôtels, restaurants, installations agro-alimentaires)

Dans le cadre d'un système de management de la qualité on veillera particulièrement à des actions de nettoyage et de désinfection à fin de traçabilité, et ce dans le respect des normes et directives.

La désinfection comporte en général une phase de nettoyage et d'aspiration, qui consiste à enlever les matières organiques extérieures et une phase de désinfection proprement dite avec l'emploi d'un désinfectant parfois bactéricide dans le cas de bactéries : il tue les germes.<sup>1</sup>



**Figure II-26** : équipe de désinfection

<sup>1</sup>-<https://www.hygiene-office.fr/pole-3d-desinfection>

# **Chapitre III**

## **Équipements et matériels.**

## **Introduction :**

Les professionnels du nettoyage industriel sont équipés de matériels et de produits spécifiques. En effet, l'objectif est d'assurer un lavage optimal tout en gagnant du temps par une pratique efficace et des outils performants. L'entretien est effectivement indispensable dans des secteurs qui reçoivent du public, qui accueillent des salariés, qui stockent des produits divers. Il en va d'une question d'hygiène et de propreté, mais également d'esthétique et d'image. Des locaux propres inspirent confiance.

# Section 1 : Matériel et produit de nettoyage .

## 1- Les produits chimiques :

### 1-1- Le cercle de « sinner » :

Un nettoyage parfait nécessite l'utilisation de produits d'entretien adaptés à l'action recherchée (dégraissage, récurage, détartrage...), et aux types de supports à nettoyer. Pour remplir cette mission, le cercle de Sinner fournit quatre paramètres simples qui, utilisés ensemble, assureront un travail de nettoyage indéniablement plus efficace que n'importe quel détergent utilisé seul. Ces quatre éléments indissociables sont d'ordres chimique, mécanique, thermique et temporel.<sup>26</sup>

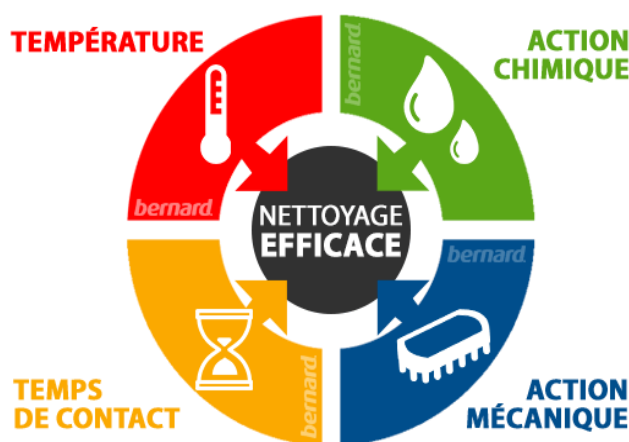


Figure III-1 : schéma du cercle de SINNER

#### 1-1-1-Les origines du cercle de Sinner :

En 1959 en Allemagne, un employé de la société Henkel du nom de Herbert Sinner émet une théorie sur la propreté, s'articulant autour de quatre facteurs indissociables. Plus connu sous le nom de Cercle de Sinner, ou TACT ( Température / Action mécanique / Chimie / Temps d'action ), ce système prévoit

<sup>26</sup>-BERNARD, Groupe Raja / <https://www.bernard.fr/blog/>

<sup>27</sup>-Hypronet Distributeur en Hygiène et protection pour professionnels depuis 1995

que la diminution d'un ou plusieurs de ces facteurs doit être compensé par l'augmentation des autres, afin d'obtenir des résultats équivalents.<sup>27</sup>

### **1-1-2-La température :**

Plus la température de l'eau est élevée, meilleurs sont les résultats.

L'action thermique influe sur le résultat qualitatif de l'activité de nettoyage.

- L'action thermique peut être générée par la température de la solution ou par une action mécanique comme le frottement d'un tampon sur une surface de sol.
- Certains produits chimiques sont efficaces à l'intérieur d'un intervalle de température déterminé.
- L'action thermique favorise l'action des produits thermoréactifs tels que les produits utilisés lors de la technique de récurage à sec des surfaces de sol.

### **1-1-3-L'action mécanique :**

- Un équipement électromécanique comme la polisseuse à basse vitesse ou l'autolaveuse engendre une pression et un frottement plus grands.
- Lors d'opérations de nettoyage, l'action mécanique doit être modulée afin d'éviter les altérations des surfaces.

### **1-1-4-L'action chimique :**

Tout produit est catégorisé en fonction de son action chimique (ex. : détergent, fini à plancher, désinfectant, etc.).

- Tout produit chimique a une utilité précise qu'on doit respecter afin d'en maximiser l'efficacité et d'éviter tout accident.
- Chaque produit a une efficacité donnée selon une dilution bien précise ; il est important de respecter la dilution de chaque produit, car le surdosage et le sous dosage peuvent avoir des incidences sur le résultat attendu<sup>2</sup>
- Un même produit chimique peut avoir une utilité différente en fonction de la dilution à laquelle il est utilisé ; il est donc important de lire la fiche technique.
- Les propriétés chimiques de l'eau (ex. : son alcalinité ou sa dureté) peuvent avoir une incidence importante sur l'efficacité chimique d'un produit

### **1-1-5-Le temps de contact**

Le temps de contact définit le temps de présence nécessaire d'un produit chimique sur une surface pour une efficacité optimale.

- Lors des opérations de nettoyage et de désinfection, le respect du temps de contact assure le résultat de l'action chimique.

- Le non-respect du temps de contact peut empêcher le produit chimique d'agir adéquatement : peu ou pas d'effet si le produit n'est pas laissé assez longtemps ou possibilité d'endommager la surface si le produit est laissé trop longtemps.
- Certains produits chimiques restent « efficaces » une fois asséchés (ex. ammoniums quaternaires), ce qui facilite l'atteinte de leur temps de contact. Par contre, d'autres produits doivent rester en solution aqueuse pour atteindre le temps de contact nécessaire à leur pleine efficacité (ex. : chlore).

## 1-2- La dilution

La dilution est l'action qui consiste à réduire la concentration d'une solution en l'ajoutant à un liquide.

### 1-2-1- Principes de base en dilution :

Tout produit chimique doit être dilué selon les recommandations du fabricant pour obtenir un maximum d'efficacité.

Il existe deux façons de diluer un produit chimique :

#### Dilution automatisée

Ce mode de dilution fait appel à l'utilisation d'un dilueur et permet un meilleur contrôle de la qualité de dilution effectuée ; c'est le mode de dilution recommandé.

- Il faut privilégier, si possible, des dilueurs permettant d'avoir des contenants de produits chimiques scellés (meilleure conservation).
- Il est important de s'assurer de l'efficacité du dilueur en effectuant des tests de solution périodiquement selon les recommandations du fournisseur.
- Le risque d'éclaboussures est très limité, ce qui représente un gain important pour la sécurité des travailleurs et de la clientèle.
- L'utilisation de dilueurs entraîne un meilleur contrôle des coûts grâce à une consommation plus efficace des produits chimiques.

#### Dilution manuelle

Il y a possibilité d'erreur dans la dilution à cause du manque de précision de la méthode (solution trop diluée ou trop concentrée).

- On doit avoir recours soit à un contenant gradué, soit à une pompe, soit à tout autre accessoire permettant de mesurer.
- Il y a un risque important d'éclaboussure de la solution lors du versement. L'utilisation d'équipements de protection (ex. : lunettes, gants, masque) peut être nécessaire.

### 1-2-2- Conséquences possibles du non-respect de la dilution :

#### Sous-dosage

- Diminution de l'efficacité de la solution : une solution détergente trop diluée peut déloger de façon inadéquate la matière organique de la surface à nettoyer.
- Résistance des micro-organismes favorisée : un désinfectant trop dilué peut n'éliminer que partiellement les micro-organismes ciblés.
- Propreté visuelle et non bactériologique : une solution trop diluée dans le but de minimiser les dépôts résiduels peut diminuer l'action de la solution (ex. : chlore), limitant ainsi la quantité de micro-organismes éliminés lors de la désinfection.

#### Surdosage

- Dépôts de résidus : le surdosage peut rendre le rinçage difficile et laisser un film résiduel sur la surface nettoyée.
- Adhésion plus facile de la saleté : le surdosage peut laisser un dépôt collant et ainsi retenir la saleté.
- Altération des surfaces : une solution trop concentrée peut engendrer une détérioration des surfaces nettoyées à cause d'un pH trop élevé ou trop faible (voir en page suivante).
- Efficacité non assurée : l'excès d'un produit chimique dans une solution peut entraîner sa saturation et ainsi limiter les actions pour lesquelles il était initialement prévu.
- Risques pour la santé et la sécurité possiblement accrus : l'éclaboussure accidentelle d'une solution trop concentrée peut causer des préjudices au travailleur ou à la clientèle.
- Impact possible pour l'environnement

### 1-3- Les produits d'entretien:

Il est important de ne pas confondre l'hygiène dans sa finalité esthétique et hygiénique, et la désinfection, dont le but est de réduire le nombre de micro-organismes à un niveau acceptable pour l'être humain. En fonction du type de saleté, nous utiliserons un produit d'entretien adapté. Les produits d'entretien relèvent de deux familles principales : les détergents et les désinfectants.<sup>28</sup>

#### 1-3-1- Les détergents :

Les détergents sont des produits contenant des savons ou d'autres agents de surface aux propriétés tensioactives :

- propriété mouillante,
- émulsion (mousse),
- rupture des liaisons entre la saleté et son support.

Ces produits sont classés suivant leur indice de pH (potentiel hydrogène) sur une échelle comprenant : acide, neutre, et basique (ou alcalin).

Ce classement détermine le type d'utilisation du produit :

- détergents acides (désincrustants, détartrants) ;
- détergents neutres (produits multi usages) ;
- détergents alcalins (dégraissants et décapants).

Les détergents peuvent se présenter sous n'importe quelle forme (liquide, poudre, pâte, barre, pain, pièce, moulée, brique, etc.) à des fins domestiques ou industrielles. Tel qu'il est utilisé dans la réglementation européenne, le terme détergent désigne tous les mélanges destinés au nettoyage/lavage ainsi que leurs produits auxiliaires.<sup>28</sup>

- Produits destinés au lavage :
  - lessives,
  - adoucissants ou assouplissants: modifient la sensation au toucher du linge,
  - préparations auxiliaires de lavage : pour le prélavage, rinçage ou au blanchissage du linge.

---

28- SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement.

28- SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement

- Produits destinés au nettoyage :
  - entretien domestiques « tous usages » : nettoie-tout, détartrant, poudre à récurer, etc.,
  - nettoyage de surfaces : sol, voitures et autres moyens de transport, matériels, installations mécaniques et équipements connexes, machines, instruments, appareils, etc.

Un détergent n'est efficace que s'il respecte quatre phases (celles du fameux cercle de Sinner dont nous avons déjà parlé au cours de l'un de nos précédents articles).

### 1-3-2- Les désinfectants :

Alors qu'un détergent est fait pour nettoyer, un produit désinfectant est fait pour... désinfecter. C'est à dire détruire les micro-organismes tels que les bactéries, les virus et les champignons. Plus précisément, selon la norme AFNOR NF T 72 101, la désinfection est une opération au résultat momentané, permettant d'éliminer ou de tuer tous les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables (c'est à dire de les rendre inoffensifs).

A noter que les désinfectants et détergents sont parfois mélangés au sein d'un même produit, ce qui ajoute à la confusion.<sup>29</sup>

#### 1-3-2-1-Mode d'action des antiseptiques et désinfectants :

Les antiseptiques et désinfectants sont capables d'inhiber la croissance des micro-organismes (action bactériostatique, fongistatique, virostatique) ou de les éliminer (= tuer) (action bactéricide, fongicide, virucide, sporicide). Certains produits possèdent les deux actions en fonction de la concentration utilisée. Généralement, plus la concentration est élevée, plus l'effet est de type létal (exception ex: éthanol 70% plus actif qu'à 96%).<sup>30</sup>

On distingue différentes familles d'antiseptiques et de désinfectants en fonction de leur mode d'action sur la cellule des microorganismes: atteinte membranaire, coagulation de constituants intracellulaires, blocage d'enzymes protéiques... .Hormis la concentration, différents facteurs peuvent influencer l'activité des produits:

- Temps de contact (activité ↑ avec augmentation du temps de contact)
- Température (activité ↑ avec augmentation de la température), pH (baisse ou augmentation d'activité selon les familles)

---

<sup>29</sup>-Article rédigé par Vivien Lecomte, 21 août 2020 – Ecotoxicologie.fr

<sup>30</sup>-l'Unité de gérontopharmacologie clinique et la Pharmacie des HUG, en collaboration avec les Services de gériatrie et de Pharmacologie et toxicologie cliniques -

31-<http://www.hcuge.ch/Pharmacie/infomedic/cappinfo.htm>

- Liposolubilité (pénétration de la couche cornée)
- Présence de fluides ou autres matières biologiques (sang, pus) (↓ activité pour toutes les familles à l'exception des phénols)
- Présence de savon (↓ activité des ammoniums quaternaires, de la chlorhexidine et des produits chlorés).<sup>31</sup>

### 1-3-2-2-Principales familles d'antiseptiques et désinfectants :<sup>32</sup>

Familles	Exemples	Cible et mode d'action	Remarques
ALCOOLS	Ethanol, Isopropanol	Dénaturation des protéines cytoplasmiques et membranaires, inhibition de la synthèse des acides nucléiques et des protéines	présence d'eau nécessaire à l'activité (utilisation d'alcool 70%) / ↓ activité par matières biologiques
ALDEHYDES	Formaldehyde	Altération de la paroi cellulaire, inhibition de la synthèse des acides nucléiques et des protéines	↓ activité par matières biologiques
AMMONIUMS QUATERNAIRES	Benzalkonium	Liaison aux acides gras et groupes phosphates de la membrane cellulaire → fuite de constituants cellulaires et lyse de la cellule	↓ activité par matières biologiques, savons et oxydants
BIGUANIDES	Chlorhexidine	Liaison aux acides gras et groupes phosphates de la membrane cellulaire → fuite de constituants cellulaires, coagulation du cytosol	↓ activité par matières biologiques et savons
HALOGENES CHLORES ET IODES	Hypochlorite de sodium (Javel, Dakin) PVP-iodé	Destruction des protéines membranaires et chromosomiques (halogénéation)	↓ activité par matières biologiques et savons / dégradation par rayons UV
OXYDANTS	Peroxyde d'hydrogène (eau oxygénée)	Production de radicaux libres qui interagissent avec les lipides, protéines et ADN	↓ activité par matières biologiques

**Tableau III -1** : Principales familles d'antiseptiques et désinfectants

<sup>32</sup> -Russell AD. Bacterial resistance to disinfectants: present knowledge and future problems. J Hosp Infect 1999;43 Suppl:S57-68

## 2- Matériels Professionnel: (machines et accessoires )

Un matériel de nettoyage adapté et de bonne qualité est seul garant d'un résultat satisfaisant. L'adéquation du matériel en question dépend du type d'entretien à réaliser et des surfaces à nettoyer. C'est pour cela que les professionnels ont besoin de différents équipements et accessoires pour effectuer une prestation de qualité, alors ces derniers ont à leur disposition le matériel et les machines suivants :

### 2-1-Machines :

#### ○ 2-1-1-Un aspirateur professionnel :

L'aspirateur professionnel possède des performances plus abouties que les modèles classiques utilisés pour des besoins personnels. Il se choisit selon la toxicité de la poussière et se décline en trois catégories, définies par la norme EN 60335-2-69.

Un modèle classé L est donc adapté pour aspirer de la terre, des résidus de plâtre ou de peinture, du sable et autres poussières qui présentent un faible risque pour la santé.

Un aspirateur de la catégorie M est vivement conseillé si le risque est modéré. Cela concerne la farine, la poussière de bois ou encore de béton.

Les aspirateurs de classe H sont ceux qui s'adaptent à la poussière toxique : amiante, plomb, moisissure, goudron, etc.

Le choix doit donc reposer sur les activités menées au sein des locaux à nettoyer, sachant que certains modèles peuvent parfaitement aspirer des liquides. Par ailleurs, un aspirateur de qualité professionnelle simplifie le nettoyage sur une grande superficie en des délais plus courts.

#### ○ 2-1-2-Un chariot de ménage :

pour transporter du matériel (balai, chiffons produits désinfectants, seau, serpillière...) :

Le chariot de ménage (ou de lavage) est un équipement monté sur des roulettes, facilitant ainsi son déplacement. De dimensions variables, le chariot est compartimenté de sorte à pouvoir disposer les différents produits adaptés aux nettoyages prévus.

Les chariots basiques sont équipés d'un seau et d'un balai, de même qu'en emplacement pour les produits nettoyants, les chiffons et éponges. Les modèles les plus courants offrent suffisamment de place pour deux seaux, l'un étant dédié au lavage et l'autre au rinçage. Les chariots utilisés en milieu hôtelier sont généralement dotés de couvercle. Il est ainsi aisé de transporter le linge sale. Enfin, il y a les chariots complets qui sont également plus grands. Ces derniers disposent de plusieurs emplacements pour garder tous les ustensiles de nettoyage à portée de main : raclettes, lave-pont, désinfectant, sacs poubelles, serpillières, lave-vitre, etc.

○ **2-1-3-Une balayeuse :**

Cet outil est idéal pour le nettoyage des sols extérieurs : terrasses, balcons, allées... Il sert à racler en profondeur et permet de ramasser rapidement différentes sortes de résidus.

En version manuelle, la balayeuse est dépourvue de moteur. L'utilisateur doit donc pousser la machine pour actionner la brosse rotative. De ce fait, c'est un modèle qui se destine aux petites surfaces.

La version autotractée s'adapte aux surfaces moyennes, soit moins de 2 500 m<sup>2</sup>. La motorisation optimise le confort d'utilisation puisqu'il suffit de guider la machine au lieu de la pousser. Les balayeuses autoportées se destinent aux très grandes superficies, jusqu'à 8 000 m<sup>2</sup> donc. Autotractée ou autoportée, la balayeuse possède un moteur pouvant être thermique ou électrique.

Le nettoyage des parkings et des vastes espaces publics s'effectue à l'aide de balayeuses de voirie qui s'apparentent à des camions dotés de brosses. La capacité de stockage de déchets est très élevée, assurant un gain de temps optimal.

Notez que certaines balayeuses sont équipées d'une fonction aspirante. La brosse se charge alors de pousser les déchets vers le bac de ramassage.

○ **2-1-4-Une auto-laveuse :**

Cette machine fortement utilisée en grande surface, mais aussi en milieu hôtelier se veut polyvalente. En effet, elle permet de laver le sol, mais aussi d'aspirer la poussière et de sécher la surface.

Une autolaveuse compacte est conseillée pour nettoyer les surfaces inférieures à 500 m<sup>2</sup>. Elle présente une largeur de lavage moyenne de 40 cm qui lui permet d'être passée sur les escalators et dans les escaliers présentant des marches larges, ainsi que dans les espaces étroits.

L'autolaveuse autotractée ou accompagnée s'adapte aux superficies allant jusqu'à 2 000 m<sup>2</sup>. Il n'y a pas d'effort particulier à fournir : votre matériel s'occupe pratiquement de tout. Il suffit simplement de diriger l'autolaveuse vers les zones à nettoyer. Précisons que cette machine peut fonctionner sur batterie ou sur secteur.

Les modèles autoportés s'utilisent sur les surfaces de plus de 2 000 m<sup>2</sup>. Thermiques ou à batterie, elles se conduisent comme un véhicule grâce au volant et aux différentes commandes intégrées. Là encore il existe différentes catégories avec une capacité de nettoyage pouvant atteindre les 50 000 m<sup>2</sup>.

○ **2-1-5-Une monobrosse :**

Il s'agit d'une machine équipée d'une brosse et/ou d'un plateau qui tourne à basse, haute ou très haute vitesse. Les modèles basse vitesse sont essentiellement utilisés pour le nettoyage proprement dit : shampooinage de moquette et décapage, par exemple. Les modèles haute vitesse permettent de polir et de lustrer le sol. Ces monobrosses ne sont pas compatibles avec des opérations de décapage. Les machines à très haute vitesse sont également utilisées pour le lustrage, mais elles se destinent plutôt aux revêtements modernes.

Globalement donc, la conception de la monobrosse est pensée pour s'adapter à plusieurs sortes de revêtements : carrelage, parquet, vinyl, lino, moquette, pierre.... Accordez de l'attention au diamètre du disque pour assurer son adéquation aux dimensions des surfaces à nettoyer.

○ **2-1-6-Un nettoyeur-vapeur :**

Un nettoyeur à vapeur est un appareil électroménager qui comme son nom l'indique fonctionne à la vapeur. Il vous offre la possibilité d'entretenir votre logement de la manière la plus saine qui soit puisqu'il fonctionne uniquement avec de l'eau. L'eau chauffée à plus de 100°C se transforme en un nuage de vapeur d'eau, dont la concentration vous permet de nettoyer votre intérieur en profondeur.

○ **2-1-7-Un nettoyeur haute-pression :**

La polyvalence est le principal atout de cet équipement qui désincruste les impuretés grâce à de l'eau projetée sous haute pression. On l'utilise pour assurer la propreté des sols, des murs, des toitures, mais aussi des voitures, entre autres possibilités.

○ **2-1-8-Machines à laver tapis automatique :**

La machine fournit de l'eau sous pression à la surface du tapis avec le système d'identification de tapis. Elle fait le nettoyage du tapis en fonction du degré de la saleté, les produits chimiques sont choisis en fonction du tapis. La machine ajuste automatiquement la pression des brosses.

○ **2-1-9-La Centrifugeuse A Secher Du Tapis :**

la machine qui a la grande capacité de séchage, ne fait pas du bruit et and sécuriisés à l'utilisateur et à l'environnement.Les tambours interne et externe faits en acier inoxydable.Cette particularité fournit la résistance contre des produits chimiques. Toutes les machines ont la garantie pour 2 ans.

### **2-2-Accessoires :**

Pour compléter l'opération de nettoyage ou l'entretien il n'est pas sufis d'utiliser que des machines on a besoin aussi d'utiliser une longue liste d'accessoires et matériels indiqué dans la liste suivante :

#### **EPONGES ET ABRASIFS**

---

Eponges  
Abrasifs  
Eponges récurrentes

#### **LAVETTES ET TORCHONS**

---

Lavettes et torchons textiles  
Lavettes et torchons microfibres  
Lavettes et torchons non-tissé

#### **CHIFFONS**

---

Chiffons blancs  
Chiffons couleurs

#### **BROSSES**

---

Brosses et frottoirs  
Balais et supports de fixation murale  
Manches  
Pelles à déchets  
Plumeaux et têtes de loup

#### **BROSSERIE ALIMENTAIRE**

---

Brosses à main  
Balais et supports de fixation murale  
Raclettes et spatules  
Manches  
Pelles, écopés et seaux

**MATÉRIEL DE DÉPOUSSIÉRAGE ET DE LAVAGE DES SOLS**

---

Franges coton  
Franges microfibre  
Gazes et bandeaux à usage unique  
Serpillères  
Montures de lavage  
[Raclettes sols et recharges](#)  
[Grattoirs et recharges](#)  
[Panneaux de signalisation](#)  
[Seaux de lavage](#)  
[Balais réservoir Absorbants](#)

**PULVÉRISATEURS ET FLACONS**

---

Flacons / bidons / pichets / pulve  
gâchette & pompe & bouchon doseur  
accessoires flaconnage

**MATÉRIEL POUR NETTOYAGE DES VITRES**

---

Raclettes  
Mouilleurs et peaux  
Grattoirs et lames  
Perches télescopiques  
Seaux et accessoires

**DISQUES**

---

Disques de décapage  
Disques de lavage et nettoyage  
Disques spray et lustrage  
Disques spécifiques

**MARCHEPIEDS, ESCABEAUX ET ÉCHELLES**

---

Marchepieds et escabeaux  
Echelles

---

## Section 2 : Matériel et produits pour désinfection et désinsectisation .

la désinfection et la désinsectisation est l'une des procédures incontournables pour que le nettoyage soit complet et efficace. Pour cela il faudrait utilisé une gamme de matériel professionnel et différents produits anti nuisibles et plusieurs appareils et pièges ...etc.

ci-dessous on doit présenter le matériel essentiel pour ces opérations.

### 1- Matériel applicateur :

#### 1-1-pulvérisateur à dos :

Pulvérisateur qui se porte sur le dos, utilisé pour projeter de l'engrais ou des pesticides liquides sur les cultures et dont la pression est entretenue manuellement par un levier extérieur qui doit être actionné tout au long du traitement.

#### 1-2-pulvérisateur à main

Machine utilisée pour l'épandage des produits liquides (insecticides, fongicides, herbicides ou fertilisants).

#### 1-3-poudreuse dusty dr5 :

La poudreuse professionnelle avec raccord à air comprimé pour des domaines d'applications variés.spécialement conçue pour l'application de poudres sèches insecticides et rodenticides, conventionnelles ou alternatives (d'origine naturelle). Elle est parfaite notamment pour l'application de poudres anti-guêpes et frelons.

#### 1-3-1-rallonge télescopique 8m pour poudreuse dusty dr5 :

La lance télescopique est fabriquée en fibre de verre et donc très légère à manipuler, quelle que soit la hauteur et le nuisible concerné par l'intervention. Pratique, elle optimise en toute sécurité l'application du traitement. Extension pour poudreuse anti guêpes et frelons en sept segments pour la lutte d'hyménoptères nuisibles dans les endroits difficiles d'accès, en hauteur. Légère et maniable, cette lance télescopique s'adapte parfaitement au modèle de poudre Dusty DR5 pour atteindre des nids d'une hauteur de 8 mètres. Elle est très légère (1.5kg) et se manipule et s'installe de manière simple et pratique afin d'optimiser la mise en place du traitement. Il est conseillé d'utiliser un compresseur pour relier l'appareil et garder une pression constante et optimale lors du traitement.

**1-4-combinaison professionnelle :**

La combinaison professionnelle, une tenue de protection multi-fonction. La combinaison de travail est conçue pour protéger le travailleur des chevilles jusqu'au cou et aux poignets.

Dans ce cas on aura besoin d'une combinaison de protection chimique pour traitement désinfection & désinsectisation permettant de protéger contre les poussières, les projections et la dispersion de produits chimiques. Combinaison comportant capuche, poignets, taille et chevilles élastiques pour une protection maximale contre les risques de types 5 (poussière) et 6 (aérosol).

**1-5-poudreuse manuelle :**

La poudreuse à main, un outil pratique pour le jardin et l'élevage. Poudreuse manuelle de qualité professionnelle pour la pulvérisation de toutes les poudres de jardin et d'élevage: poudres de roches, terre de diatomée, soufre... Projette un nuage d'environ 10 cm de diamètre sur plus d'un mètre de distance.

**1-6-pistolet applicateur :**

est une solution rapide et facile pour assainir et désinfecter les surfaces sans qu'il soit nécessaire de les sécher ensuite. Le spray produit est si fin qu'il ne provoque pas de mouillage et peut donc être utilisé sur toutes les surfaces, même les tissus (n'utilisez pas de désinfectants contenant de l'eau de Javel si vous en utilisez sur des tissus) et les articles électroniques. Il peut être utilisé avec une alimentation en air comprimé existante ou nous pouvons fournir un petit compresseur léger, sans huile, qui se branche sur le secteur.

**1-7-masque :**

Les masques de protection respiratoire (FFP)

Ces équipements de protection individuelle répondent à des exigences de sécurité et de santé européennes qui sont vérifiées par la norme NF EN 149 ou par des normes étrangères reconnues comme équivalentes. Ce type de masque protège le porteur du masque contre l'inhalation de particules en suspension dans l'air et a fortiori de gouttelettes de plus grosse taille qui pourraient contenir des agents infectieux.

Il en existe plusieurs types :

- FFP1 (filtration de 80 % des aérosols),
- FFP2 (filtration de 94 % des aérosols),
- FFP3 (filtration de 99 % des aérosols).

**biomask intégral professionnel :** Biomask est un masque professionnel respiratoire intégral filtrant à champ visuel panoramique. Il peut être équipé d'une cartouche filtrante de type a2b2.

**1-8-gants jetables :**

Le gant jetable est un accessoire essentiel tout comme la blouse, le masque ou la combinaison à usage unique (avec ou sans épaisseur, transparent ou blanc)

**2-Désinsectiseurs électriques :**

Les désinsectiseurs électriques sont issus d'une gamme professionnelle d'une efficacité redoutable. En outre ces destructeurs d'insectes volants respectent l'environnement. Ils sont équipés d'un tube lumineux qui attire les insectes sur une plaque de glue.

**3-PIÈGES :**

Les pièges sont classés dans différentes catégories, leur impliquant ainsi des conditions d'utilisation propres à chacune d'entre elles. Ces pièges ont pour but de capturer l'animal dans un espace clos, sans le blesser ni le tuer, et sans le maintenir directement par une partie de son corps. C'est d'ailleurs pour cela que ce sont majoritairement des cages qui sont présentes dans cette catégorie. Ces pièges peuvent être placés en tous lieux, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de distance minimale des habitations et des chemins ouverts au public, et ils doivent être relevés tous les matins avant midi. Vous pouvez les utiliser avec un appelant, qui devra être placé dans un compartiment dédié à lui pouvant le protéger du prédateur que vous souhaitez piéger.

**Chapitre IV :**  
**L'entreprise**  
**« DARI CLEAN »**

## 1- D'où venait l'idée ?

L'idée de créer une institution de nettoyage et d'extermination des insectes n'est pas le résultat d'une coïncidence, mais en fait le résultat de nombreuses années de souffrance avec le problème de la propreté dans les établissements d'enseignement et de ma souffrance avec les insectes dans les logements sociaux.

Je me souviens que vers 2015, j'ai déménagé au lycée à Tlemcen. Au cours de la première année, en raison du surpeuplement dont ce lycée, un nouveau bâtiment a été construit dans cette institution et, malheureusement pour moi, on m'a demandé d'étudier dans cette nouvelle branche. C'était pour moi un cauchemar quotidien en raison de la poussière répandue dans tout le bâtiment en raison des travaux de construction et de rénovation qui ont précédé l'ouverture de cette succursale. Je me suis adressé à l'administration pour porter plainte, et ils m'ont répondu que les femmes de ménage nettoyaient les sols et que j'exagérais ma plainte. Mais en fait, ce n'était pas une exagération, car tout le monde se plaignait de l'abondance de poussière sur le sol, les fenêtres, les tables et même les sols, C'est tout simplement parce que le nettoyage n'a pas été approfondi, mais a uniquement porté sur les sols avec un chiffon et un seau d'eau, sans tenir compte de la santé ni du bien-être psychologique de l'étudiant. À cette époque, je souffrais de salir mes vêtements et mon sac à main tous les jours. Ce fut aussi le début du problème d'allergie thoracique, dont je ne me suis pas remis à ce jour.

Des années plus tard, vers l'année 2020, j'ai emménagé dans un logement social dans la ville d'Ain Temouchent. Le logement me convenait et proche de l'université. Tout allait bien jusqu'au jour où j'ai remarqué des miettes de pain se répandant sur l'ascenseur de l'immeuble et devant mon appartement. J'ai suivi l'affaire et j'ai découvert qu'il y avait des rats de cette taille. Le plus âgé vit en bas de l'immeuble et très confortablement. C'était dégoûtant et repoussant. J'essayais toujours de protéger mon appartement de ces rats, des rats et des souris de peur qu'un jour ils n'entrent en moi.

Ce qui m'a beaucoup demandé et dérangé, c'est le manque d'intervention des résidents de l'immeuble pour trouver une solution. Si je parlais de ce problème à quelqu'un, il me dirait que c'est le travail de la municipalité, les autorités et je m'en fiche.. tout le monde se soucie de la propreté de sa maison et cela seulement.

J'ai ensuite déménagé dans un appartement dans un autre immeuble, qui était plutôt ancien, et le plus gros problème auquel j'ai été confronté était les cafards.

J'ai rencontré tous les types de cafards, petits et grands. C'est ici que commençaient les souffrances qui ne cesseraient guère jusqu'à ce qu'elles reviennent à cause d'une infection.

Ma principale préoccupation était d'obtenir le meilleur insecticide efficace. J'ai dépensé beaucoup d'argent pour résoudre ce problème et l'éliminer complètement, mais en vain car il se propage depuis les maisons voisines, depuis le bâtiment, depuis les canalisations d'égoûts.

A cette époque, j'ai voulu demander l'aide d'une des institutions d'extermination, comme je l'avais vu sur les chaînes égyptiennes, mais malheureusement, notre ville ne dispose pas de ce service.

Cette question reste gravée dans mon esprit et j'aimerais toujours que ce service ou cette institution soit disponible dans notre ville, je serais le premier à appeler et le premier client. Malheureusement, mon souhait ne s'est pas réalisé.

Cependant, avec l'apparition de la décision ministérielle 12-75, j'ai décidé pourquoi je ne devais pas être celui qui prenait l'initiative et pourquoi je ne devais pas être la solution pour moi-même. Oui, ici j'ai décidé de travailler et de m'efforcer de créer une institution spécialisée dans les domaines du nettoyage, de l'extermination des insectes et autres services dont les femmes algériennes ont besoin dans leur vie quotidienne, notamment les femmes qui travaillent.

## 2- le segment de marché :

Le tableau représente le segment de marché de « Dariclean »

Marché	Secteur	Activités	Qui achète nos services ?
prestations de service	Nettoyage et stérilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nettoyage</li> <li>▪ stérilisation</li> <li>▪ désinfection</li> <li>▪ Extermination des insectes</li> <li>▪ Services à domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La classe aisée</li> <li>▪ la classe moyenne</li> <li>▪ Les femmes qui travaillent</li> <li>▪ Les restaurateurs</li> <li>▪ Hôpitaux privés</li> <li>▪ Écoles privées</li> <li>▪ Gestionnaires d'immeubles et résidences privées</li> <li>▪ Hôtels</li> <li>▪ Usines et entrepôts.</li> </ul>

Tableau IV-1 :le segment de marché del'entreprise «Dariclean »

### 3- Division géographique :

Le tableau représente la répartition géographique de l'entrepris « Dariclean »

Continent	Pays	Wilaya	Daïra	Commune
Afrique	Algérie	Ain temouchent	Ain temouchent	Ain temouchent

**Tableau IV-2** : la répartition géographique de l'entrepris « Dariclean»

### 4-Analysez et étudiez l'idée :

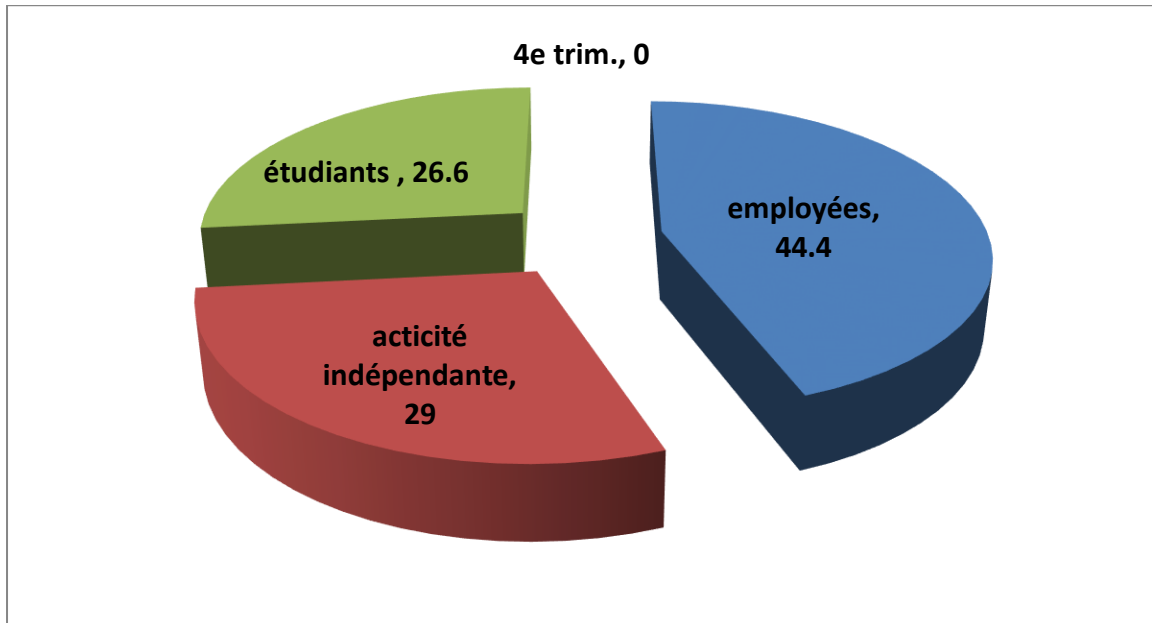
Afin de connaître l'étendue du succès de ce projet, s'il est mis en œuvre sur le terrain, j'ai, en tant qu'étudiant, publié un questionnaire via la plateforme Google Forms, dans lequel j'ai posé quelques questions à différents groupes de la société pour exprimer leur avis sur les services fournis par des entreprises similaires et de savoir à quel point ils accueillent favorablement l'idée.

Le questionnaire a été lancé sur diverses plateformes de réseaux sociaux auprès de diverses personnes, des étudiants aux travailleurs, hommes d'affaires, entrepreneurs... etc.

L'analyse des résultats est dans l'article suivant

**4-1- Marché cible (segment)**

Le segment cible visé par le projet « Dariclean » était représenté dans diverses catégories : 44,4% d'entre eux étaient des salariés répartis entre les secteurs public et privé, 29% d'entre eux exerçaient une activité indépendante, y compris des entrepreneurs dans divers domaines, tandis que la catégorie des étudiants représentait environ 26,6% d'entre eux.



**Figure IV-1** : Déterminez le ciblage de différents segments de la société.

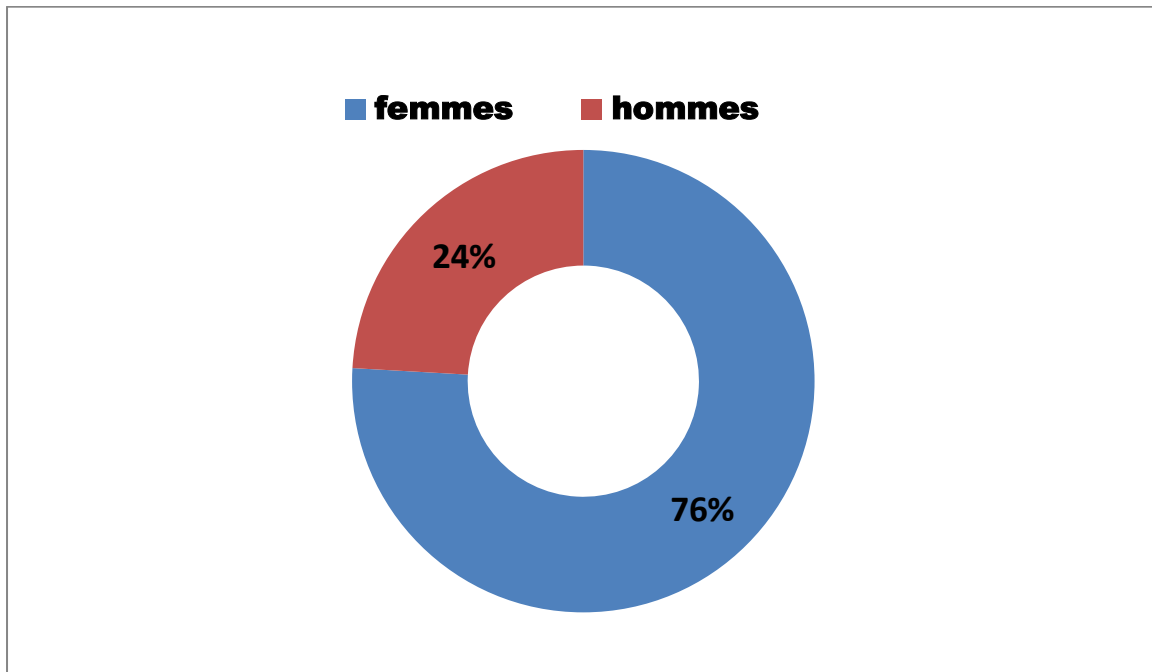
**4-2- Justifications du choix de ce marché cible :**

Le groupe cible étant la classe moyenne et la classe aisée, nous entendons par là les salariés, en particulier les salariées et les ouvrières. Selon le dernier recensement de l'année 2022, le pourcentage des travailleurs du secteur privé en Algérie a atteint 63%, ce qui équivaut à 6,95 millions de travailleurs, tandis que le pourcentage du secteur public est estimé à 37%, ce qui équivaut à 4,9 millions de travailleurs..<sup>33</sup>

Cela signifie que les services que nous souhaitons proposer seront adaptés à cette catégorie et à son niveau de vie pour leur permettre d'économiser et de payer en échange de plus de temps et de confort.

<sup>33</sup>-Bureau national des statistiques – Algérie -

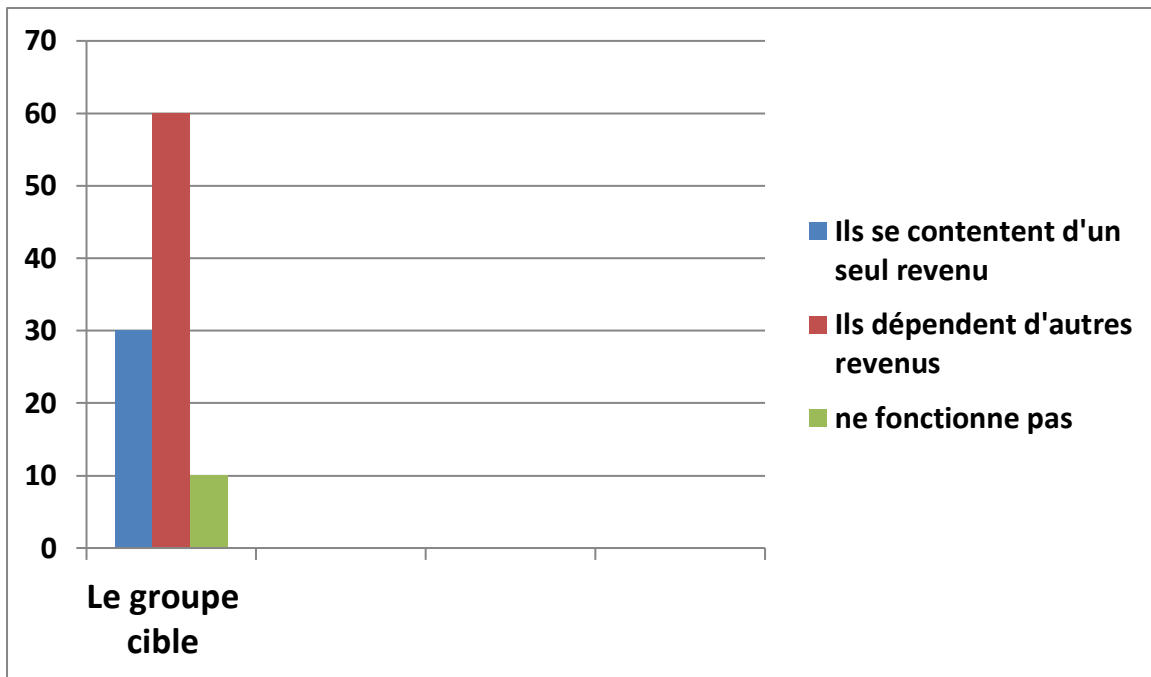
Considérant que, grâce au questionnaire présenté, le pourcentage de femmes participantes qui ont aimé et accueilli l'idée a atteint 75,9%, par rapport aux hommes dont le pourcentage a atteint 24,1%



**FigureIV-2** : Pourcentage d'hommes et de femmes qui accueillent favorablement l'idée

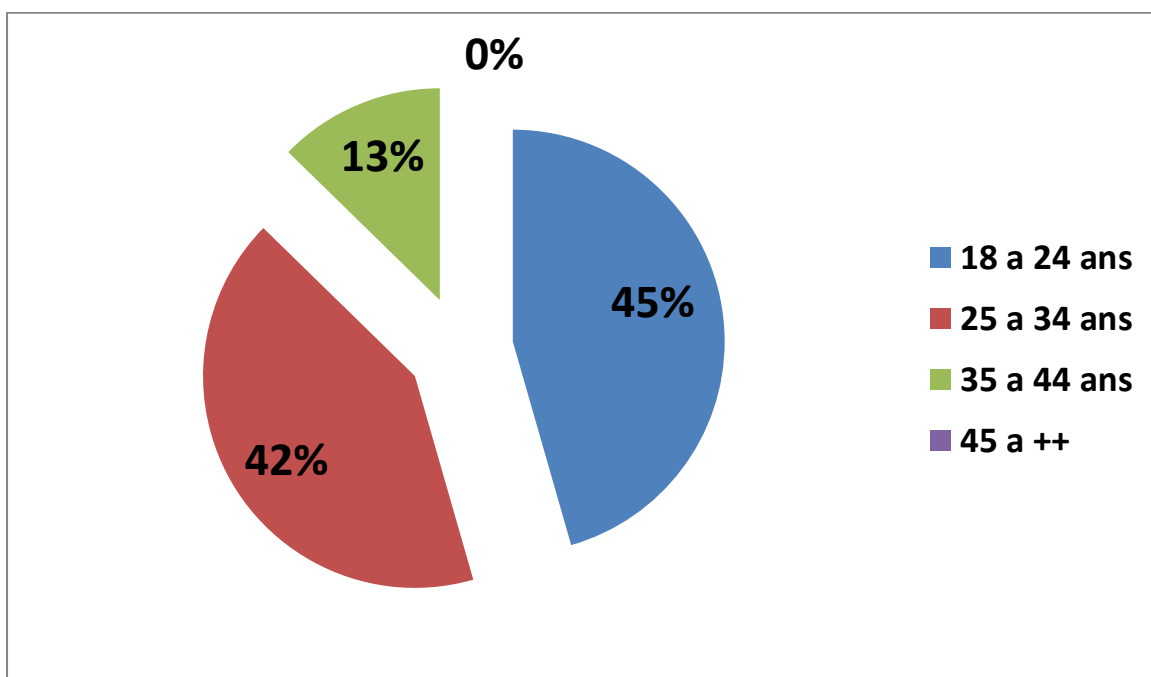
Il existe également d'autres facteurs qui nous ont amenés à garantir que les groupes cibles soient des catégories appropriées, notamment le fait que beaucoup d'entre eux se sont tournés vers d'autres sources de revenus, selon ce que présentent les statistiques.

Environ 30% des travailleurs dépendent de revenus autres que ceux de leur travail



**FigureIV-3** :Sources de revenus pour le groupe cible.

Nous ne négligeons pas non plus de parler de l'âge de ce groupe : après avoir étudié le questionnaire et analysé ses résultats, il a été constaté que 87% des participants avaient entre 18 et 34 ans, c'est-à-dire qu'ils sont tous des jeunes. qui sont prêts à faire progresser le secteur du développement, à encourager les projets privés et à réaliser le développement atteint par les pays du monde.



**FigureIV-4** : Répartition par âge du groupe cible.

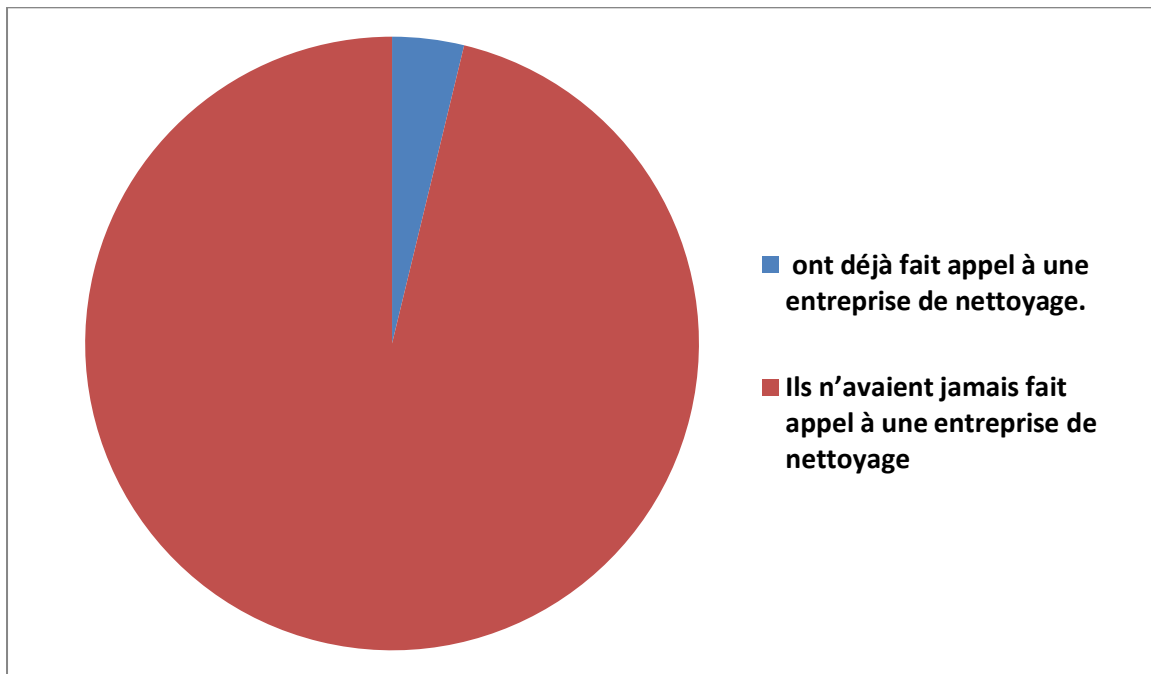
### 5-Demandes de clients intéressés :

Toujours, dans le cadre de la connaissance des exigences du marché et de l'analyse des lacunes dans le domaine de notre projet, nous avons posé une série de questions aux personnes intéressées par ce secteur, et les résultats ont été les suivants :

La question importante était : « Avez-vous déjà demandé l'aide d'entreprises similaires ou actives dans le même domaine ?

Le résultat était inattendu, puisque 96,2 % d'entre eux ont répondu par la négative : ils n'avaient jamais eu affaire à ces entreprises auparavant.

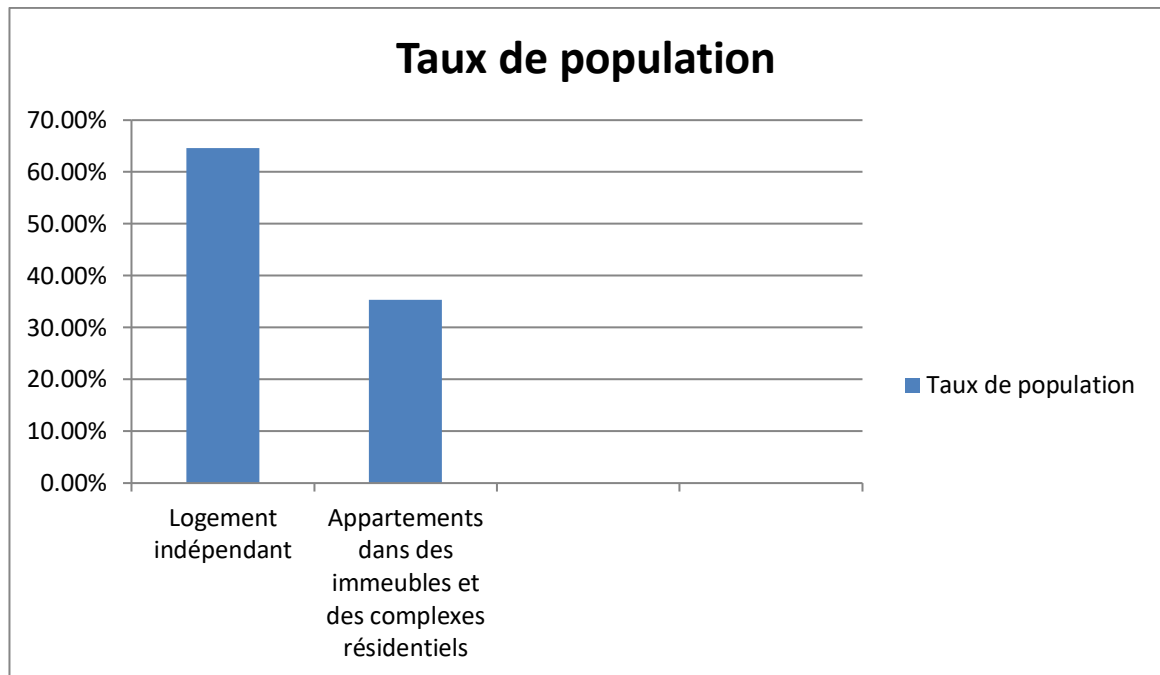
Comme je l'ai mentionné précédemment, cela est dû au manque d'entreprises similaires dans la région, ce qui indique le manque de concurrents, notamment dans la région.



**FigureIV-5 :** Pourcentage d'utilisation de ces sociétés

Afin de fournir des services appropriés, nous nous sommes interrogés sur les problèmes les plus importants auxquels le client est confronté dans sa vie quotidienne en termes de problème de nettoyage de la maison ou de propagation d'insectes et d'autres questions précises qui nous permettent d'étudier les besoins et exigences du client. afin de lui fournir les meilleurs services.

**5-1-La nature du séjour des clients :**



**FigureIV-6 :** Répartition des résidents (clients) selon la nature du logement

**5-2- Vous souffrez du problème de propagation d’insectes indésirables dans votre vie quotidienne ? :**

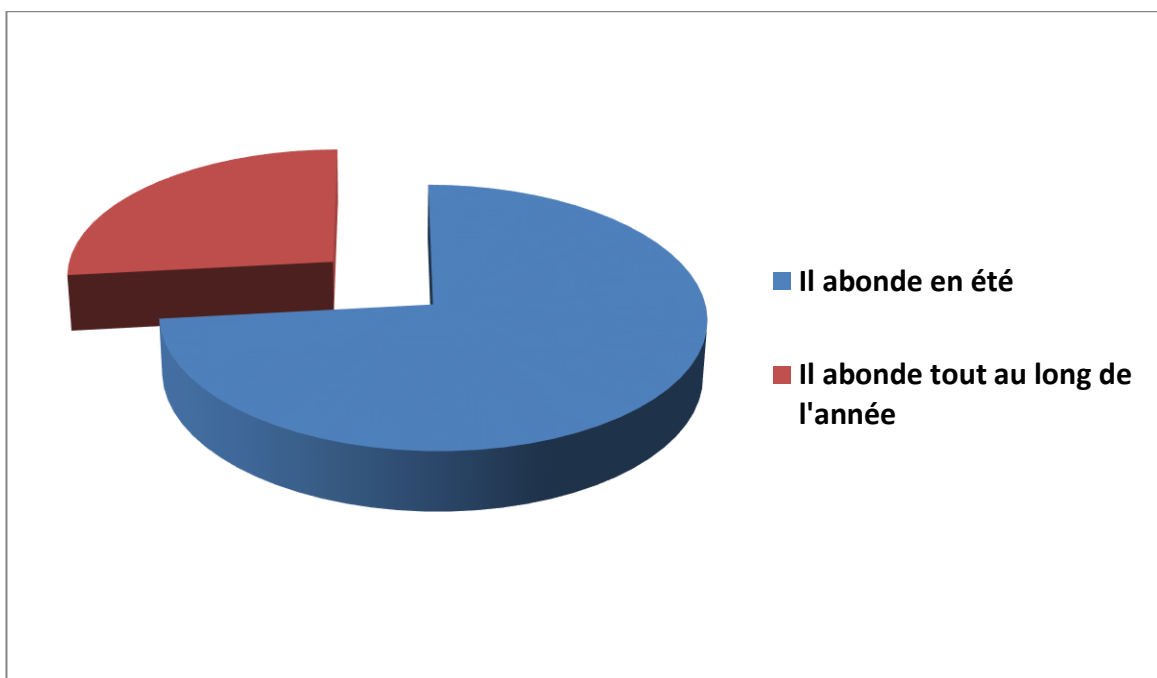
On ne peut nier le fait que la plupart des gens souffrent aujourd'hui de la présence d'insectes gênants qui peuvent parfois leur nuire, et cela est le résultat du déséquilibre environnemental et biologique dû aux développements que connaît le monde.

**92%**des personnes interrogées ont confirmé **qu'elles souffraient de la propagation d'au moins un type d'insecte**, tandis que l'autre groupe, estimé à **8%** , nous a **déclaré qu'ils ne trouvaient aucun problème avec ce type d'insecte.**

**5-3- Quand ces insectes se propagent-ils et quels sont leurs types ?:**

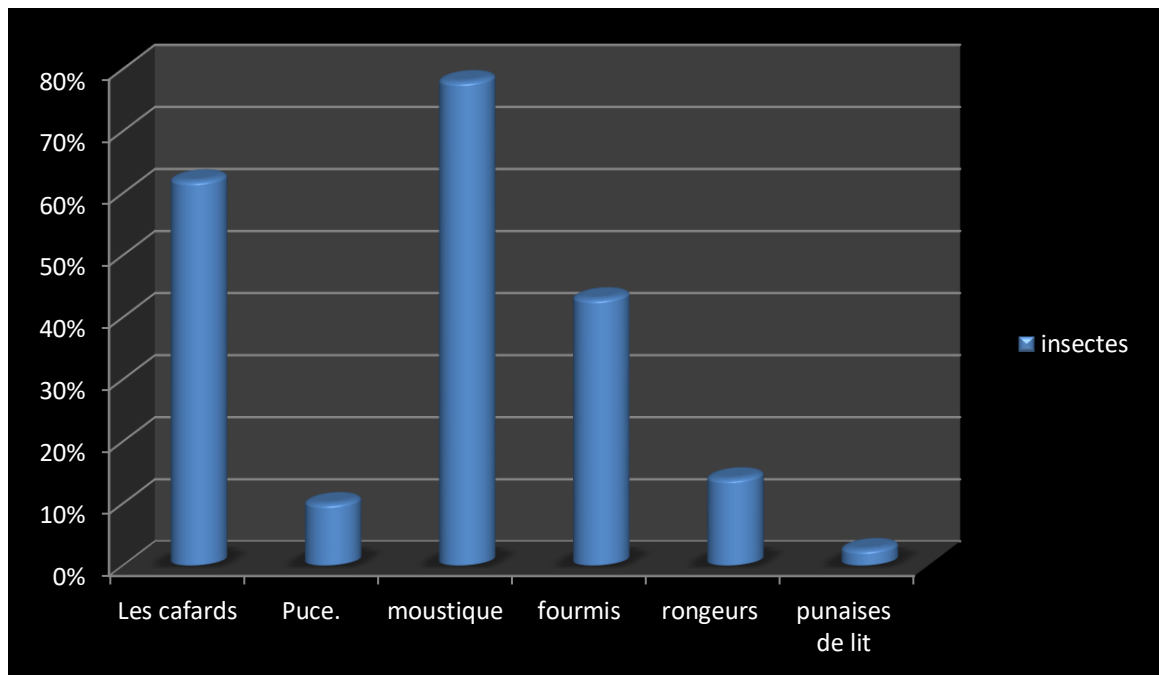
Il est nécessaire de spécifier une période de temps spécifique pendant laquelle nous intensifions l'activité d'extermination des insectes, fournissons la quantité nécessaire de pesticides et d'employés, et proposons des offres spéciales et des réductions afin d'inciter le plus grand nombre de clients à essayer nos services.

Il nous fallait donc connaître la période pendant laquelle ces insectes apparaissent en abondance, selon nos clients, et leur réponse était naturelle et attendue. La majorité d'entre eux ont confirmé qu'ils sont abondants en été, tandis que l'autre groupe en souffre tout au long de l'année.



**Figure IV-7** : La saison où les clients souffrent d'insectes

Nous ne pouvons pas ignorer les types d'insectes dont souffrent ces personnes afin de déterminer nos objectifs, c'est pourquoi le vote le plus important s'est porté sur les cafards et les moustiques.



**FigureIV-8 :**Types d'insectes largement répandus.

**5-4- Vous rencontrez un problème dans vos travaux de nettoyage quotidiens et quelle est la nature de ces problèmes ?:**

77,3% des clients souffrent de problèmes lors de l'exécution des tâches de nettoyage pour plusieurs raisons, dont la plus importante est :

- Être occupé avec d'autres responsabilités.
- Manque de temps dû au travail toute la journée.
- Se sentir fatigué en raison de la détérioration de son état de santé.

D'autres, environ 23% , considèrent le nettoyage comme une activité amusante pour occuper leur temps libre, ou ne sont pas responsables du processus de nettoyage.

Les problèmes les plus importants auxquels ils sont confrontés sont :

- Difficulté à nettoyer les vitres, surtout de l'extérieur(**31.6%**)
- Nettoyage de tapis(**19%**)
- Nettoyer les canapés et les matelas(**20.3%**)
- Nettoyer la cuisine et éliminer l'accumulation de graisse dans les endroits étroits et difficiles(**36.7%**)
- Nettoyer les sols sans les faire briller(**19%**)
- La poussière (**32.9%**)

**5-5- Si vous décidez un jour de faire appel à notre société, quels services demanderez-vous ? :**

Nos services ont été largement accueillis par plusieurs groupes qui ont accueilli favorablement l'idée et exprimé leur volonté d'essayer nos services, et leurs demandes étaient selon l'ordre suivant :

- 1) Extermination des insectes.
- 2) Stérilisation de l'environnement.
- 3) Ménage extérieur.
- 4) Nettoyage interne.
- 5) Disposition quotidienne.

**6- Caractéristiques du projet (aspect innovant) :**

"**DARICLEAN**" Ce n'est pas la première entreprise du genre en Algérie, mais elle se distingue des autres entreprises similaires sur plusieurs aspects. Notre entreprise cherche avant tout à apporter du confort au client et à construire un lien de confiance qui lui permet de choisir nos services sans hésitation. Nous cherchons également à fournir des services de haute qualité en utilisant des machines et des équipements les plus récents et en nous appuyant sur une équipe formée et qualifiée, psychologiquement et physiquement, en plus de notre effort constant pour faciliter l'accès au client en lui fournissant des moyens qui l'aident à communiquer avec nous. , et cela en créant une plateforme ou une application numérique qui lui permet de communiquer avec nous à tout moment et en tout lieu et d'autres avantages que nous nous efforçons toujours de développer en fonction de la demande du client en premier lieu.

**6-1- Compétence des ouvriers :**

Il est vrai que les services de nettoyage et d'extermination ne nécessitent pas de personnes hautement qualifiées, ou plutôt ils ne nécessitent pas un niveau d'éducation élevé, mais il faut prêter attention à l'efficacité des travailleurs car ils nécessitent beaucoup de maîtrise, d'amour du travail. , et la capacité physique.Ce sont les caractéristiques des travailleurs que nous choisissons

- Capacité à lire et à écrire en arabe et en français
- L'âge du travailleur doit être compris entre 20 et 45 ans
- (Il ne souffre d'aucune maladie)
- Il n'a pas de casier judiciaire (bonne conduite)

-Discipline et respect des rendez-vous

### 6-2- Fournir tous les services requis :

L'une des raisons les plus importantes du succès d'une entreprise de services est de fournir tout ce qui manque à ses clients pour que le service soit complet et approprié.

Pour cette raison, nous avons abordé notre secret sur les services que les utilisateurs de notre entreprise souhaitent fournir, les réponses ont donc été les suivantes

-Nettoyage et stérilisation du milieu extérieur (tonte des mauvaises herbes).

- Stérilisation de l'environnement.

-Mettre à disposition des travailleuses pour les événements et les mariages0

-Éliminer les insectes tout en veillant à ce qu'ils ne reviennent pas.

-Fournir un service de transport vers toutes les régions.

Ceci s'ajoute à nos services mentionnés précédemment.

Par conséquent, l'entreprise s'efforcera de fournir tous ces services et d'autres au fil du temps, pour le confort du client et répondre à ses besoins est notre première priorité.

### 6-3- Comment nous contacter :

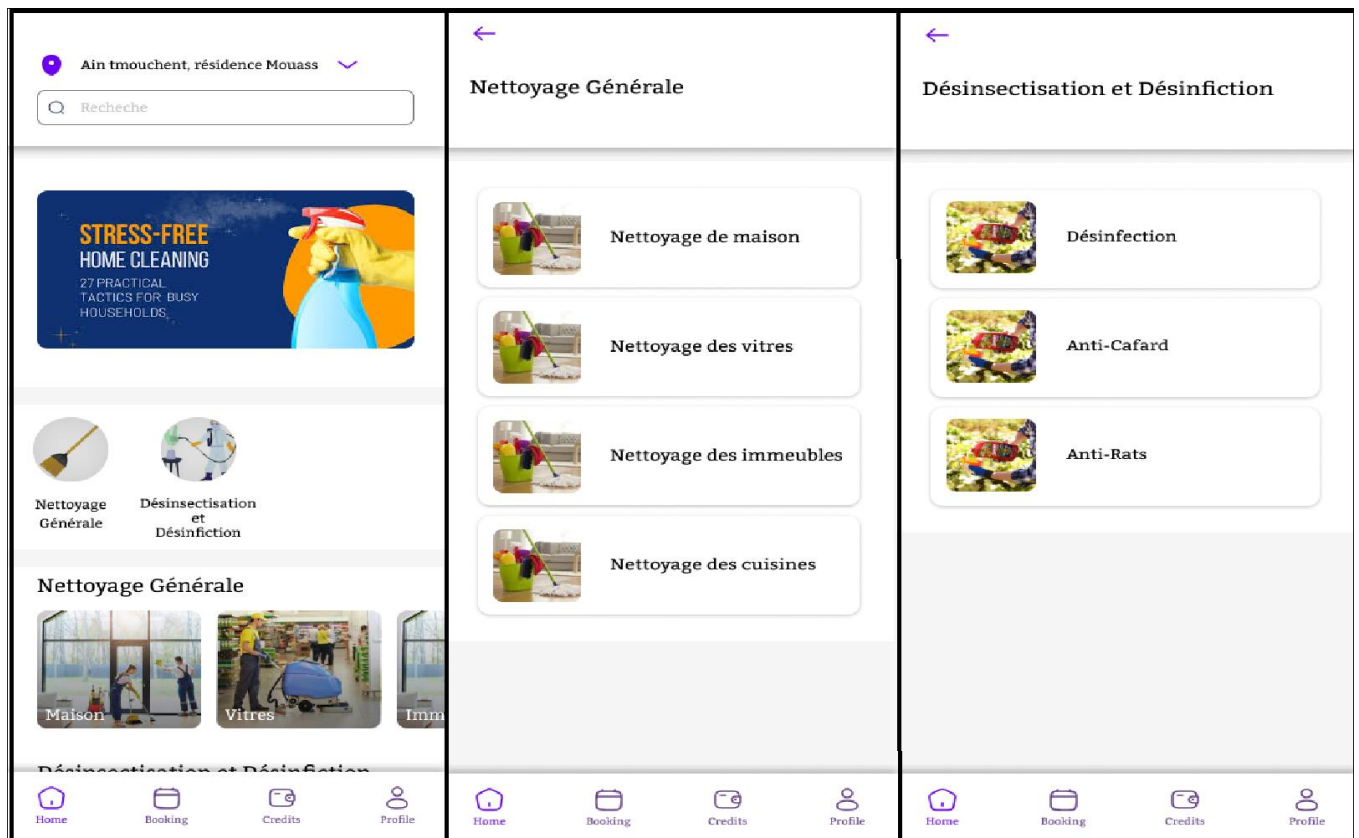
Puisque nous vivons à une époque de vitesse, de technologie et d'intelligence artificielle, il est devenu nécessaire d'abandonner les méthodes de travail traditionnelles, comme le déménagement au siège de l'entreprise et la communication directe avec les fonctionnaires, et de les remplacer par des méthodes modernes que tout le monde exige.

Pour cette raison, notre société a cherché à concevoir sa propre application qui permette au client de connaître tous les services que nous proposons tout en visionnant des images ou des vidéos expliquant le service et les machines utilisées. Le client choisit le service qu'il souhaite et enregistre ses données pour confirmer avec lui ultérieurement via un appel téléphonique direct.

Avec des travaux pour le développer ultérieurement afin de fournir des services de paiement via des cartes bancaires électroniques et d'autres fonctionnalités.

Les images suivantes représentent la conception d'un prototype de l'application de l'entreprise

**"Dariclean"** créer par « **Sami Falouti** »



**FigureIV-9 :** Conception initiale de l'application« **DARICLEAN** » créer par « **SAMI FALOUTI** »

**6-4-Choisissez un emplacement approprié pour l'entreprise :**

La première chose dont nous avons besoin pour créer une entreprise de nettoyage est de louer un magasin ou un siège social dans un bon quartier à côté des magasins ou dans une rue principale à proximité des gens afin d'attirer un plus grand nombre de clients et également de l'utiliser pour vendre du matériel de nettoyage. .

Le projet ne nécessite pas un grand espace, nous pouvons louer un petit appartement pour servir de siège administratif à l'entreprise.Sa superficie varie de 60 à 70 mètres carrés

#### 6-4-Qualité des prestations :

Tous les facteurs et services mentionnés précédemment, même en s'efforçant de répondre à toutes les exigences du client et de développer nos travailleurs, visent tous en particulier à fournir des services excellents et de premier ordre qui ne permettent pas aux autres de rivaliser pour eux.

Le plus important d'entre eux :

- ✓ Utiliser les dernières machines et technologies
- ✓ Fournir des travailleurs jeunes, autonomes et qualifiés au travail
- ✓ -Suivre l'évolution de la technologie
- ✓ -Fournir des photos des résultats de nos prestations (photos avant et après la prestation)
- ✓ Offrir un espace permettant au client d'exprimer son admiration et son opinion sur le service en toute crédibilité et transparence
- ✓ -Bonne relation avec les clients
- ✓ -Le client peut bénéficier de la répétition gratuite de la même prestation si la prestation fournie n'est pas efficace.
- ✓ -Proposer des offres et des réductions aux clients fidèles
- ✓ -Offrir des réductions sur les occasions religieuses et les jours fériés

# **Conclusion générale**

### Conclusion générale:

Le recours aux services d'institutions de nettoyage, de désinfection et d'extermination d'insectes dépend des besoins personnels et des circonstances. Si vous vivez dans une maison qui nécessite un nettoyage en profondeur ou une stérilisation, en particulier à la lumière de la propagation de maladies, ou si vous souffrez d'un problème d'insectes nuisibles, faire appel à de telles entreprises peut être une bonne idée.

Les avantages de l'utilisation de ces services incluent l'obtention de résultats professionnels et un gain de temps et d'efforts

Cela peut être considéré comme une idée de projet rentable. La demande de services de nettoyage de maisons et de bureaux, de services de stérilisation et d'extermination d'insectes peut être élevée, en particulier dans les zones urbaines.

Il est important de comprendre le marché local et d'identifier les besoins et exigences des clients potentiels. Il faut également prêter attention à la qualité et à la crédibilité de la prestation de services afin de maintenir une réputation positive.

Un avantage supplémentaire peut être la fourniture de services respectueux de l'environnement ou avec des ingrédients naturels, car l'intérêt pour la durabilité et les produits environnementaux a récemment augmenté et l'utilisation de la technologie et de la technologie, comme nous l'avons mentionné précédemment, développe une application dont dépend cette institution. .

Il est également préférable d'étudier l'organisation du marché local et la concurrence et d'élaborer un business plan durable pour assurer le succès du projet.

Le projet de fourniture de services de nettoyage, de désinfection et d'extermination d'insectes peut jouer un rôle important dans le développement de l'économie nationale à travers plusieurs aspects, notamment :

1. **Création d'emplois** :L'expansion de ce type d'entreprise peut créer de nouvelles opportunités d'emploi, que ce soit en embauchant des équipes pour fournir des services ou soutenir les activités logistiques associées au projet.
2. **Stimuler la consommation locale** :Lorsque la demande de services de nettoyage et de désinfection augmente, cela peut augmenter l'activité économique et la consommation locale, car de l'argent est versé aux prestataires de services de la communauté locale.
3. **Stimuler les petites et moyennes entreprises** :Ce type de projet peut favoriser l'émergence de nouvelles petites et moyennes entreprises dans des domaines tels que la fourniture de matériel de nettoyage ou la formation des travailleurs.

# Références bibliographiques

## Références bibliographiques :

- [1]-Verstraete T, Histoire d'entreprendre, les réalités d'entrepreneuriat, Edition EMS , 2000 ,P12.
- [2]- Henri Mahe de BOISLANDELLE: « Dictionnaire de gestion : vocabulaire, concept et outils, Economica, 1991, P.11
- [3]- Robert D. Hisrich, Michael p. Peters : « entrepreneurship : lancer, élaborer et gérer une entreprise », Economica, paris,1991, P.11
- [4] -Dr/Achwak KHEMERI, ibidem, P.7
- [5]- Laurent Dufour / Fondateur du site Le Blog du Dirigeant. Diplômé d'un master en management (droit, finance, marketing et gestion) et ancien cadre dirigeant
- [6]-Jacky KOUBI et autres, Diriger et gérer l'entreprise : Dossier et Question, ELLIPSES, paris, 1994, P.22
- [7]-Rémy BIGOT, Les 15 Qualités de l'entrepreneur, <http://www.monersonbusiness.com>, Avril 2012.
- [8]- Pauline MARIÉ / Accompagnement des freelances en comptabilité et création d'entreprise chez L-Expert-Comptable.com
- [9]- « Définition - Entreprise » [archive], sur [insee.fr](http://insee.fr) (consulté le 13 novembre 2020)
- [10]- INPI, protéger ces créations, 2013, P.3
- [11]-Laurent GRANGER / <https://www.manager-go.com/> Création d'entreprise Dossier : Formalités de création
- [12]-Corentin GERARD /Consultant en création de société et comptabilité chez L-Expert-Comptable.com
- [13]- Pierre Facon / Co-fondateur - Le Coin des Entrepreneurs  
Média online de référence sur la création, la reprise et la gestion d'entreprise
- [14]-Par Laurent Dufour / le 19/05/2021 / <https://www.leblogdudirigeant.com/>
- [15]- APCE, l'étude de marché : présentation & définition, [www.jlmconsultant.fr](http://www.jlmconsultant.fr) ,p4
- [16]-Réseau Entreprises Canada, Guide pour l'étude de marché, /<http://www.canadabusiness.ca/fra/page/2691>, 2012-08-13
- [17]-<http://www.joradp.dz/> visité le 04-04-2014
- [18]-Pierre Facon / Co-fondateur - Le Coin des Entrepreneurs /<https://www.lecoindesentrepreneurs.fr/>
- [19]-<https://www.multis36.fr/>
- [20]-<https://blog.groupermo.com/nettoyage-maroc>

## Références bibliographiques

---

- [21] - <https://www.entreprisesnettoyage.net/nettoyage-industriel>
- [22]-<https://www.servicessalapersonne.gouv.fr/>
- [23]-<https://www.natheos.com/>
- [24]-<http://www.beclean.fr/Beclean-Traitements-des-sols>
- [25] - <https://infestation-mtl.com/>
- [26]-BERNARD, Groupe Raja / <https://www.bernard.fr/blog/>
- [27]-Hypronet Distributeur en Hygiène et protection pour professionnels depuis 1995
- [28]- SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement.
- [29]- Article rédigé par Vivien Lecomte, 21 août 2020 – [Ecotoxicologie.fr](http://ecotoxicologie.fr)
- [30]- l'Unité de gérontopharmacologie clinique et la Pharmacie des HUG, en collaboration avec les Services de gériatrie et de Pharmacologie et toxicologie cliniques –
- [31]-<http://www.hcuge.ch/Pharmacie/infomedic/cappinfo.htm>
- [32] - Russell AD. Bacterial resistance to disinfectants: present knowledge and future problems.  
J Hosp Infect 1999;43 Suppl:S57-68
- [33]- Bureau national des statistiques – Algérie



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
حاضنة الأعمال عين تموشنت



ملحق نموذج العمل التجاري

## Fiche technique du projet

## ■ البطاقة التقنية للمشروع

BenbaboucheHadjer	الاسم و اللقب Votre prénom et nom Your first and last Name
DARICLEAN	الاسم التجاري للمشروع Intitulé de votre projet Title of your Project
	رقم الهاتف Votre numéro de téléphone Your phone number
hadjerbenbabouche@gmail.com	البريد الإلكتروني Votre adresse e-mail Your email address
Algérie –Ain temochent –Ain temouchent .	مقر مزاولة النشاط ( الولاية- البلدية) Votre ville ou commune d'activité Your city or municipality of activity

## ■ طبيعة المشروع Nature de projet

Fournis des services .

## Problèmes :

\* Résoudre le problème du manque de temps des femmes qui travaillent.

Le pourcentage de femmes actives étant en constante augmentation, la plupart d'entre elles souffrent du manque de temps et de l'incapacité de concilier travail, organisation de la maison et travail de ménage.

\* Résoudre le problème de la propagation des insectes et des ravageurs dans les complexes résidentiels.

Selon le questionnaire utilisé dans cette thèse, environ 62 % vivent dans des immeubles et des complexes résidentiels, tandis que les autres résident dans des logements indépendants. Environ 92 % d'entre eux souffrent de la propagation d'insectes et de nuisibles, de l'incapacité de les contrôler et de leur retour constant malgré toutes les tentatives et méthodes utilisées.

\*Le problème de la malpropreté des institutions publiques

45% du groupe étudié estiment que la propreté des installations publiques dans les égouts est moyenne et assez mauvaise, tandis que 40% ont voté qu'elles sont très sales (nous n'avons pas reçu de vote indiquant la propreté de ces institutions).

La plupart de ces établissements sont des hôpitaux et des établissements d'enseignement (écoles ou universités).

\*Négliger la vue extérieure des bâtiments aux façades vitrées.

Ces dernières années, les bâtiments aux façades de verre se sont largement répandus, comme les hôtels, les hôtels et même certaines institutions et universités, mais la plupart d'entre eux souffrent d'un manque de nettoyage des façades extérieures, ce qui gâche l'apparence générale de cette institution.

\*Le problème de la difficulté à trouver une femme de ménage répondant aux spécifications requises est dû à l'absence d'une culture de recours à une aide ménagère ou à une femme de ménage, ce qui rend la tâche difficile pour les personnes qui souhaitent en faire appel.

\*Le manque de professionnalisme des agents de nettoyage sur lesquels on compte souvent lors de l'embauche.

N'importe qui est embauché sans tenir compte de sa capacité ou de son aptitude à faire ce travail.



### **Modernité (nouvelle valeur) :**

Répondre à de nouveaux besoins, comme exterminer les insectes dans la maison sans avoir à la quitter, en utilisant des matériaux non toxiques et respectueux de l'environnement, ou, par exemple, demander aux travailleurs d'effectuer des services spécifiques à domicile à un moment précis avec la liberté de choix (que le travailleur être un homme ou une femme), car il n'y avait pas d'offres similaires auparavant.

### **La performance :**

Une équipe technique formée pour travailler avec les dernières machines et technologies.

### **Facilité d'accès et d'utilisation :**

Créer et développer une application qui affiche les services les plus importants fournis par l'organisation avec des images et des vidéos explicatives et permet au client de choisir le service nécessaire et de le demander directement.

### **Valeur proposée :**

Ces services permettent au client d'avoir plus de confort et de temps libre pour faire autre chose, et également d'économiser des efforts et même des dépenses dans certains cas.



## 2- Customer segments: شرائح العملاء

### Les services fournis s'adressent spécifiquement à :

- \* Employés ou entrepreneurs (salariés)
- \* Femmes qui travaillent (par manque de temps)
- \* La classe aisée (grandes maisons et villas difficiles à nettoyer)
- \* Les personnes âgées et infirmes  
(difficulté à rechercher et à trouver des travailleurs appropriés)

## 3- Customer Relationships



## 3- العلاقات مع العملاء :

\* Après avoir déterminé le groupe cible, vous devez maintenant vous adresser à lui et l'attirer pour essayer nos services.

\* Attirez l'attention en concevant un logo distinctif et différent qui reste dans l'esprit du public le plus longtemps possible.

\* En faisant des annonces préalables, c'est-à-dire avant l'ouverture de l'institution, nous en faisons la publicité sur divers sites et plateformes, la présentons ainsi que ses services, et déterminons la date d'ouverture, tout en présentant des offres attractives dans le but d'attirer le plus grand nombre d'utilisateurs à essayer nos services et nos performances et laisser une bonne impression à tout le monde.

(Le but de cette méthode est de stimuler l'expérience et en même temps un type distinctif d'étude du marché et de l'étendue de la demande pour cette institution).

\* Mettre en évidence les problèmes les plus importants dont le client peut souffrir, pour lesquels nous nous efforçons toujours d'apporter des solutions appropriées.

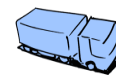
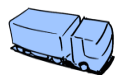
\* Proposer des offres spéciales et des réductions, comme offrir en cadeau un paquet de produits de nettoyage.

\*Travailler à fournir les services demandés par le client afin de répondre à ses besoins

\*Fournir des services de surveillance (contrôle) après service, notamment des services d'extermination, pour garantir leur efficacité et que le client bénéficie du retour gratuit du service dans le cas où le premier service serait inefficace.

\* Ouvrir un espace permettant aux travailleurs d'exprimer leurs opinions sur les services fournis et de les évaluer.

4- Channels



4- القنوات :

4/1- Mécanismes et méthodes d'information sur notre service :

### **\*Publicité télévisée ou radiophonique**

Réaliser des publicités vidéo et audio pour présenter notre organisation et les services les plus importants que nous proposons

### **\* Publicité en ligne**

Faire de la publicité via diverses plateformes, telles que Google Beep ou sur les sites de réseaux sociaux utilisant SPONSEUR, afin que cette annonce apparaisse en particulier dans une catégorie spécifique.

### **\*Bannières dans les rues**

Nous voyons dans de nombreuses rues du monde des enseignes qui sont restées dans le style ancien, mais avec des technologies avancées, en particulier des œuvres au néon modulables, des enseignes avec des lettres saillantes, ainsi que des enseignes animées. Les conditions les plus importantes sont qu'elles soient de grande taille pour attirer l'attention, avec des messages courts et compréhensibles, et placés dans des endroits où le groupe cible est concentré. .

4/2- Canaux de distribution privilégiés par les clients :

### **\* siège de la société**

Malgré le développement auquel nous assistons, certaines personnes préfèrent traiter en face à face avec des partenaires, c'est pourquoi notre société met à disposition un bureau pour recevoir les clients.

### **\* Pages de réseaux sociaux**

Puisque la majorité des groupes sociaux ont commencé à utiliser les sites de réseaux sociaux, ceux-ci doivent être des moyens de communication efficaces avec nos clients.

### **\*Application et plateforme numérique**

C'est la méthode préférée et la méthode à l'heure actuelle pour sa facilité d'utilisation.

5- Keypartners:



5- الشركات الرئيسية:

:5/1- Les principaux partenaires qui peuvent nous aider

**\*NESDA : Agence Nationale d'Appui et de Développement de l'Entreprenariat**

## 5/2-Principaux fournisseurs

Matière	Fournisseur
Produit chimique et détergent	<p style="text-align: right;"><b>*SARL AMIR</b></p> <p style="text-align: center;">Lotissement 35 villages Boamama Sid Chahmi Oran 31038 / email : contact@sarlamir2000.com / +213560048796</p> <p style="text-align: center;"><b>*SARL sald « FORCE EXPRESS »</b></p> <p style="text-align: center;">Fournisseur de produits de nettoyage a Oued Allegue – Algérie / 025261130 / sald-dz.com</p> <p style="text-align: right;"><b>*HENKEL</b></p> <p style="text-align: center;">Lot n° 779 , propriété Mohamed Zoui , les grands vents – section N°1 16302 Algérie</p> <p style="text-align: right;"><b>* ALPHYT</b></p> <p style="text-align: center;">formuLation des produits phytosanitaires . / Route de l’aéroport ilot 4 , section 12 , BP 41 , B-Dar El Beida –Alger ,Algérie / +21323673846 / <a href="mailto:info@alphyt.com">info@alphyt.com</a></p>

<p>Matériel et équipement</p>	<p><b>*BISSEL</b> Cité firi lot N°01 et 02 groupe W local A , Dar El Beida . / 0560016849 / <b>*KARCHER</b> PCC5+WPM, Bir El Djir 0560 16 68 46</p>
<p>Informatique et bureautique</p>	<p><b>*CLICK INFORMATIQUE</b> MARAVAL, ORAN, 08A, Rue Castors Familiaux–Algerie /041 21 07 44 / 0699 699 694 <b>*HARDSOFT</b> 09 coop Adnane Mustapha, <b>Oran</b>, Algérie. 0561 90 22 41 / 0560 38 63 28.</p>
<p>Vêtements</p>	<p><b>*TEXAMI EURL</b>(fabricant de tenues professionnelles.) Alger 8 rue hadj abdelazizainbenian, alger (16), algérie /</p>

6- **Keyactivities:**



-6 **الأنشطة الرئيسية**

6\*1- Principales étapes :

**\* Choisir un siège social adapté à l'entreprise :**

Le siège social doit être situé dans un lieu public et civilisé, témoin d'une activité commerciale et d'un bon trafic populaire, afin qu'il soit connu et facile d'accès.

**\* Acheter le matériel nécessaire :**

Achat de l'équipement et des outils nécessaires à l'ouverture du projet, notamment du matériel de nettoyage, des machines à laver, du matériel de désinfection, des médicaments, des uniformes des travailleurs, des outils de bureau et autres.

**\* Organiser le siège et choisir une interface adaptée :**

Travaillez à aménager le bureau d'accueil pour qu'il soit confortable pour l'accueil du client. Vous devez également tenir compte de la séparation entre l'entrepôt de stockage des équipements et matériaux et le bureau d'accueil pour assurer une image à la hauteur du niveau et du professionnalisme de l'entreprise.

**\* Sélection d'employés qualifiés :**

Annoncer le recrutement des travailleurs, précisant certaines conditions, dont l'âge doit être limité entre 20 ans et plus +, ainsi que la condition physique et ne souffrir d'aucune maladie chronique pouvant gêner ou entraver le travail du salarié.

**\* Assurer des formations pour chaque catégorie de salariés agréés :**

Ces formations comprennent les conditions de travail et les prestations que le salarié effectuera, la façon de travailler, l'utilisation des équipements, la formation à la confrontation aux dangers et aux accidents du travail, ainsi que les conditions de prévention et de sécurité du salarié et du client.

**\* Annonce de l'ouverture de l'entreprise et du début de la prestation de services :**

6-2-Activités secondaires :

Publicité et Participer à des interactions, des festivals et des célébrations pour présenter les activités de l'organisation.

7- Key Resources



7- الموارد الرئيسية:

### 7-1- Resource matérielles :

المورد fournisseur	مصدر محلي أو أجنبي	الموارد Ressources
<b>Henkel</b> Adresse : Dely Ibrahim Téléphone : 023 30 45 60	Locale et étrangère	les détergents et l'entretien domestique.
<b>BISSELL ALGERIE</b> Adresse : Cité Friri lot N° 01 et 02 groupe W local A, Dar El Beïda 0560 01 68 49	Locale et étrangère	entretien ménager électroménager
<b>Gonow (un fabricant chinois d'automobiles)</b>	étrangère	Véhicules (voitures)

## 7-2-Resources humaines :

nombre	Resources humaines :
1	Gérant
1	Comptable
1	Conducteur
4	Travailleurs du nettoyage
1	Réceptionniste et spécialiste de la publicité
8	Totale

## 7-3- ressources financières :

Quantité	Ressources
380KWH	Électricité
100 m <sup>2</sup>	Location

هيكل التكاليف:



8- Cost Structure

■ 1/8: هيكل التكاليف structure Costs

70000 da	تكاليف التعريف بالمنتج أو المؤسسة <b>Frais d'établissement</b>
30000 da	تكاليف الحصول على العدادات ( الماء- الكهرباء ..... ) <b>Frais d'ouverture de compteurs (eaux-gaz-....)</b>
200000 da	تكاليف (التكوين- برامج الاعلام الالي المختصة) <b>Logiciels, formations</b>
10000 da	<b>Dépôt marque, brevet, modèle</b> تكاليف براءة الاختراع و الحماية الصناعية و التجارية
130000 da	<b>Droits d'entrée</b> تكاليف الحصول على تكنولوجيا او ترخيص استعمالها
-----	<b>Achat fonds de commerce ou parts</b> شراء الأصول التجارية أو الأسهم
840000 da	<b>Droit au bail</b> الحق في الإيجار
-----	<b>Caution ou dépôt de garantie</b> وديعة أو وديعة تأمين
20000 da	<b>Frais de dossier</b> رسوم إيداع الملفات
150000 da	<b>Frais de notaire ou d'avocat</b> تكاليف الموثق-المحامي-.....
10000 da	<b>Enseigne et éléments de communication</b>

	تكاليف التعريف بالعلامة و تكاليف قنوات الاتصال
-----	<b>Achat immobilier</b> شراء العقارات
100000 da	<b>Travaux et aménagements</b> الأعمال والتحسينات الاماكن
3000000 da	<b>Matériel</b> الآلات- المركبات- الاجهزة
150000 da	<b>Matériel de bureau</b> تجهيزات المكتب
-----	<b>Stock de matières et produits</b> تكاليف التخزين
1000000 da	<b>trésorerie de départ</b> التدفق النقدي (الصندوق) الذي تحتاجه في بداية المشروع.

**= 5 700 000 da المجموع**

▪ 2/8- نفقاتك أو التكاليف الثابتة الخاصة بمشروعك

70000 da	<b>Assurances</b> التأمينات
20000 da	<b>Téléphone, internet</b> الهاتف و الانترنت
-----	<b>Autres abonnements</b> اشتراكات أخرى
300000 da	<b>Carburant, transports</b> الوقود و تكاليف النقل
-----	<b>Frais de déplacement et hébergement</b> تكاليف التنقل و المبيت
70000 da	<b>Eau, électricité, gaz</b> فواتير الماء - الكهرباء- الغاز
-----	<b>Mutuelle</b> <u>التعاضدية الاجتماعية</u>
100000 da	<b>Fournitures diverses</b> لوازم متنوعة
400000 da	<b>Entretien matériel et vêtements</b> صيانة المعدات والملابس
-----	<b>Nettoyage des locaux</b> تنظيف المباني
50000 da	<b>Budget publicité et communication</b> ميزانية الإعلان والاتصالات

**= 1 010 000 da المجموع**

▪ 3/8- رواتب الموظفين و مسؤولين الشركة

2460000 da	رواتب الموظفين Salaires employés
840000 da	صافي أجور المسؤولين Rémunération nette dirigeant

Revenue Streams8-



8- مصادر الإيرادات

9-1/Revenus totaux :

**Nettoyage maison équipé**

البيان	القيمة
عدد الوحدات المنتجة	84
سعر البيع	2500 da
سعر البيع × عدد الوحدات المنتجة = الإيرادات الاجمالية	200000 da

**Nettoyage après chantier (maison) :**

البيان	القيمة
عدد الوحدات المنتجة	36
سعر البيع	2000 da
سعر البيع × عدد الوحدات المنتجة = الإيرادات الاجمالية	72000 da

**Lavage voiture a domicile :**

البيان	القيمة
عدد الوحدات المنتجة	24
سعر البيع	1000 da
سعر البيع × عدد الوحدات المنتجة = الإيرادات الاجمالية	24000 da

**Nettoyage canapé et matelas ... :**

البيان	القيمة
عدد الوحدات المنتجة	60
سعر البيع	900 da
سعر البيع × عدد الوحدات المنتجة = الإيرادات الاجمالية	<b>54000 da</b>

#### Désinfection :

البيان	القيمة
عدد الوحدات المنتجة	36
سعر البيع	25000 da
سعر البيع × عدد الوحدات المنتجة = الإيرادات الاجمالية	<b>90000 da</b>

#### Ponçage sol :

البيان	القيمة
عدد الوحدات المنتجة	6
سعر البيع	3000 da
سعر البيع × عدد الوحدات المنتجة = الإيرادات الاجمالية	<b>18000 da</b>

**Revenue totaux = 458 000 da**

#### 2-9/ sources de revenues :

Les sources de revenus sont limitées aux bénéfices générés par les services fournis par notre organisation et exécutés par les employés.

- Travaux de nettoyage maisons , d'immeubles et bâtiments .
- Travaux d'extermination, de désinfection et de stérilisation d'insectes a domicile .
- Services de lavage de voiture à domicile.