

ANNEXE C : DISPOSITIONS TECHNIQUES

1. Cadre général

La mission comprend la lutte contre divers types de nuisibles sur plusieurs sites des clients de l'asbl Centrale d'Attribution. Ces interventions incluent les bâtiments et terrains, qu'ils soient en hauteur ou au sol, les espaces communs (caves, débarras, locaux techniques, couloirs, ascenseurs, etc.), ainsi que les environnements extérieurs tels que jardins, maisons, bureaux, garages souterrains, cuisines ou établissements médicaux.

Le prestataire s'engage à fournir un service professionnel en matière de lutte contre les nuisibles, comprenant :

- Des interventions périodiques fixes.
- Des interventions sur demande.
- D'autres services proposés par le prestataire.

1.1. Certifications d'utilisateur de produits de lutte antiparasitaire

Le prestataire garantit que toutes les interventions sont réalisées par des techniciens formés et fournit les certificats nécessaires. Il assure un service et des conseils adéquats permettant d'éliminer et de prévenir les nuisibles. Le prestataire dispose des compétences nécessaires pour effectuer une enquête approfondie lors de la première intervention, afin d'identifier le type de nuisible et de déterminer ou ajuster le traitement approprié. Le client doit toujours être informé des traitements proposés.

1.2. Produits

Tous les produits utilisés doivent être légalement autorisés et adaptés au lieu et à l'objectif visé. Ils ne doivent pas être nuisibles ou gênants (odeur ou irritation) pour les personnes, les plantes, les animaux domestiques ou l'environnement s'ils sont correctement utilisés.

En cas de nébulisation, le client, en concertation avec le prestataire, doit informer les occupants des bâtiments ou locaux qu'ils devront quitter les lieux pendant, et/ou après, le traitement. Le prestataire veille à ce que les locaux soient effectivement évacués pendant la nébulisation et précise le délai pendant lequel ils doivent rester inoccupés.

Le prestataire doit fournir au client :

- Les fiches techniques des produits utilisés.
- Les fiches de données de sécurité des produits.
- Un plan indiquant où les moyens de lutte ont été placés.

1.3. Dispositions générales relatives aux interventions

Toutes les interventions doivent être effectuées durant les heures de bureau, soit :

- Le matin entre 8h00 et 12h00.
- L'après-midi entre 13h00 et 16h30.

Après approbation du client, les interventions commencent aux dates convenues. Les accords doivent être scrupuleusement respectés par le prestataire, sauf cas exceptionnels nécessitant un commun accord.

Au début de chaque intervention, le client fournira une liste des locaux pour planifier et réaliser les interventions avec précision. Ceci s'applique notamment aux prestations sur demande, tandis que les services périodiques couvrent tous les locaux initialement prévus.

Les appâts pour rongeurs doivent être placés hors de vue dans des contenants sécurisés. Ils ne doivent pas être visibles ni accessibles à la main. Sur les terrains extérieurs, les appâts doivent être fixés (également dans les espaces communs ou là où cela est souhaitable). Le prestataire fournira un plan des emplacements des appâts.

1.4. Garantie

Le prestataire garantit que les lieux traités resteront exempts d'infestations pendant trois mois après le dernier traitement. En cas de réinfestation dans ce délai, il s'engage à effectuer des interventions supplémentaires gratuitement. La garantie de trois mois redémarre après chaque traitement.

Lors de nouvelles infestations détectées dans le cadre des traitements annuels, le prestataire devra fournir des conseils, une assistance et un traitement sans frais supplémentaires.

Si nécessaire, le prestataire participera à des sessions d'information pour le personnel des sites, en coordination avec le client.

1.5. Nouvelles méthodes de traitement

Si, pendant la durée du contrat, d'autres types de nuisibles que ceux énumérés apparaissent, le prestataire doit proposer un tarif courant qui soit proportionnel aux prix indiqués pour les nuisibles listés dans le cahier des charges. La lutte contre ces nouveaux nuisibles ne peut débuter qu'après consultation et approbation du client (maître d'ouvrage).

2. Lutte périodique régulière à caractère préventif

2.1. Traitements à effectuer

- Lutte préventive périodique contre les rongeurs (rats, souris), les blattes et les punaises de lit.

2.2. Planification annuelle

Lors du démarrage de la mission, le prestataire élabore, en collaboration avec le client (site), un calendrier précisant les dates et les horaires des interventions.

Pour les traitements annuels récurrents, les dates doivent être fixées avant le début de la nouvelle année civile.

2.3. Nombre d'interventions périodiques

Il est prévu qu'une intervention périodique soit réalisée chaque mois.

3. Interventions sur demande

3.1. Demande du client

Le client peut également demander des interventions ponctuelles sur appel. De préférence, ces interventions couvriront plusieurs locaux en une seule session.

Après qu'une demande d'intervention ponctuelle a été formulée par le client, le prestataire, en concertation avec ce dernier, établira un calendrier définissant les dates et les horaires des interventions.

3.2. Traitements possibles (liste non exhaustive)

- Traitement des blattes :

- Trois applications de gel avec un intervalle d'un mois.
- Une nébulisation unique.
- Traitement des punaises de lit : Deux interventions avec un intervalle de trois semaines.
- Traitement des souris/rats : Six interventions avec un intervalle de deux mois.
- Traitement des puces (papier) : Deux interventions avec un intervalle de deux semaines.
- Autres : À définir selon le type de nuisible.

3.3. Délais d'intervention

Après notification d'un problème de nuisibles par le client, le prestataire doit, dans un délai de deux jours ouvrables suivant la notification, fournir une évaluation correcte et proposer le traitement le plus efficace. Après approbation du traitement par le client :

- L'intervention doit commencer dans les trois jours ouvrables.
- En cas d'urgence, une intervention doit être effectuée dans un délai de un jour ouvrable suivant la notification.

4. Contrôle et rapportage

4.1. Contrôle

Il est essentiel pour le client que des contrôles réguliers de qualité soient réalisés par le prestataire. L'offre du prestataire devra inclure une description de l'organisation de ces contrôles.

Après chaque sous-mission complète, le prestataire effectuera une vérification. Ce contrôle est inclus dans le coût du traitement.

4.2. Rapportage

Le prestataire fournira dans son offre une description détaillée d'un système de rapportage numérique (électronique) efficace et performant, accompagné des documents justificatifs nécessaires.

Après chaque intervention, le prestataire enverra un rapport détaillant les constats effectués et les actions prises. Les actions à entreprendre par le client doivent également être mentionnées dans ce rapport (par exemple, boucher des trous, enlever les restes alimentaires, etc.).

De plus, pour les traitements périodiques fixes, le prestataire devra documenter la méthode utilisée, les produits employés et les emplacements des appâts, et mettre ces informations à la disposition du client (site).

5. Méthodologie

5.1. Début de la (sous-)mission

Traitements annuels

- Le prestataire reçoit la demande des traitements à effectuer. Cette demande fera référence à :
 - Les dates de traitement convenues conformément au planning annuel.
 - Les prix convenus (selon l'offre du prestataire).

- Le prestataire effectue les travaux dans le cadre de la mission définie.
- Les délais commencent immédiatement à courir.

Traitements sur demande

- Le prestataire reçoit une demande concernant le problème identifié par le client. Les informations relatives au site seront spécifiées dans la demande.
- Le prestataire effectue une inspection sur place dans les délais convenus.
- Dans les délais convenus, le prestataire propose une solution :
 - Par e-mail à l'autorité compétente ou à son remplaçant.
 - L'e-mail inclura les éléments suivants :
 - La méthode de traitement proposée.
 - L'emplacement des traitements.
 - Le nombre d'interventions.
 - Le prix basé sur l'offre.
- Le prestataire reçoit, dans les délais convenus après réception de la proposition détaillée, une demande pour l'exécution du travail. La demande peut être modifiée après concertation.
- Le prestataire effectue les travaux dans le cadre de la mission définie.
- Les délais commencent immédiatement à courir.

5.2. Résiliation de la mission

- Après la fin de la mission, le client demande un contrôle des travaux effectués :
 - Par e-mail.
 - En pièce jointe à l'e-mail :
 - La mission de travail.
 - Des photos/rapports des travaux effectués.
- Le contrôle est effectué dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande correcte.
- En cas d'acceptation, la mission de travail est signée. Le client envoie une copie par e-mail pour accepter les travaux exécutés, avec la mission de travail signée.

5.3. Facturation

Le client doit recevoir les factures pour les missions dans un délai de 30 jours calendaires suivant la date de réception de la mission de travail signée, acceptant les travaux effectués.

6. Règles spécifiques pour les interventions dans les cuisines, restaurants, hôtellerie, stockage alimentaire, etc.

6.1. Législation spécifique

L'objectif est la prévention, le contrôle et/ou l'élimination des nuisibles dans les restaurants et tous les locaux en lien avec la nourriture. Les dispositifs de lutte contre les nuisibles proposés par le prestataire et leur utilisation doivent respecter la législation suivante :

- Le ARAB et le Code du bien-être au travail
- Le Code du bien-être au travail, notamment le Livre IV sur les équipements de travail
- La loi du 4 août 1996 concernant le bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail
- Le règlement (CE) n° 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires
- Le Règlement Royal du 16 janvier 2006 fixant les règles détaillées des reconnaissances, autorisations et enregistrements préalables délivrés par le FAAV
- Le Règlement Royal du 14 novembre 2003 concernant l'autocontrôle, l'obligation de notification et la traçabilité dans la chaîne alimentaire
- Les normes HACCP
- Le Règlement Royal du 4 avril 2019 concernant la mise sur le marché et l'utilisation de biocides
- Toute autre réglementation en vigueur au moment de la publication.

6.2. Lutte contre les nuisibles

Le prestataire doit inclure dans son offre un plan pour la lutte contre les nuisibles dans les restaurants, en particulier pour les types de nuisibles suivants :

- Rats, souris
- Blattes
- Fourmis

Le prestataire doit s'efforcer de rendre les nuisibles mentionnés ci-dessus totalement absents des locaux concernés.

Le prestataire devra inclure dans son offre un plan de contrôle détaillé comprenant toutes les fiches techniques, les fiches d'information sur les produits et les procédures d'intervention urgentes pour la lutte contre les rats, les souris, les blattes et les fourmis.

Dans un délai de 5 jours ouvrables suivant l'envoi de la commande par l'entité adjudicatrice, le prestataire doit se rendre sur le site concerné pour installer l'équipement nécessaire à la lutte contre les nuisibles. La date de la première intervention sera fixée en concertation avec le client.

6.3. Lampes automatiques contre les insectes volants

Le prestataire devra installer des lampes automatiques contre les insectes volants dans les locaux concernés. Il assurera également la maintenance annuelle de ces lampes.

Ces lampes resteront la propriété du prestataire. Celui-ci facturera un montant mensuel pour la location de ces équipements, lequel inclura la maintenance annuelle.

Si des lampes sont déjà présentes :

- Le prestataire assurera la maintenance annuelle et en communiquera le prix.
- En cas de panne, l'appareil sera remplacé par le prestataire, qui facturera alors la location mensuelle (incluant la maintenance annuelle).

6.4. Reporting : plan (projection horizontale) de lutte contre les nuisibles

Le site (client) doit, conformément à la législation, disposer de :

- Un plan de base avec l'emplacement des différents équipements de lutte contre les nuisibles.
- Les fiches techniques des produits utilisés.
- Les fiches de sécurité des produits utilisés.

Après l'installation des équipements, le prestataire devra établir pour chaque site un plan indiquant les dispositifs de lutte contre les nuisibles. Ce plan devra être préparé et envoyé au client (site) dans un délai de 10 jours ouvrables après l'installation des équipements.

Les plans doivent faire la distinction entre les différents espaces des restaurants ou autres locaux concernés.

Tous les équipements (pièges, lampes anti-insectes, etc.) présents dans chaque restaurant, qu'ils aient été installés par le prestataire ou déjà présents dans les cuisines, doivent être indiqués sur les plans.

Les plans doivent distinguer les différents types de dispositifs (lutte contre les rongeurs, lutte contre les insectes volants, lutte contre les insectes rampants, etc.).

Tous les pièges et appâts pour rongeurs doivent être numérotés et indiqués sur les plans du bâtiment. La couleur d'un piège doit être identique à celle utilisée sur le plan. Chaque piège aura un numéro de série, qui sera répertorié dans une liste de contrôle.

Si, au cours de la durée du contrat, un piège est retiré, déplacé, remplacé ou ajouté à un site, le prestataire doit mettre à jour le plan dans un délai de 5 jours ouvrables et envoyer le plan mis à jour au client (site).

6.5. Contrôles préventifs et maintenance

Le prestataire effectuera des contrôles préventifs mensuels. Ces contrôles préventifs incluront :

- Le contrôle de tous les moyens installés par le prestataire.
- Une maintenance des lampes anti-insectes présentes.

Si, lors d'une inspection préventive, le prestataire constate la présence des organismes nuisibles suivants :

- Rats, souris
- Blattes

Il doit être en mesure d'intervenir immédiatement pour résoudre le problème. Il doit donc se déplacer pendant les inspections préventives avec tout le matériel nécessaire pour une intervention urgente afin de lutter contre la présence de rats, de souris, de blattes et de fourmis dans les locaux. Si le matériel apporté ne suffit pas à résoudre le problème, le prestataire s'engage à fournir gratuitement des

interventions supplémentaires jusqu'à ce que le problème soit résolu (c'est-à-dire, l'absence des nuisibles dans le restaurant ou les locaux).

Si le prestataire constate un problème de fonctionnement avec les lampes anti-insectes lors d'un contrôle préventif et est en mesure de les réparer, il devra effectuer gratuitement les interventions nécessaires pour résoudre le problème.

Les dates des contrôles préventifs sont fixées à l'avance en concertation avec le client.

Le prestataire doit soumettre un rapport après chaque inspection préventive et après chaque intervention supplémentaire, indiquant les actions effectuées dans chaque local. Les rapports des visites et tous les autres documents attestant de l'éradication d'une infestation ou de nuisibles doivent être fournis.

Si, lors d'un contrôle préventif, le prestataire découvre la présence des organismes nuisibles suivants :

- Fourmis
- Mouches

Il doit immédiatement pouvoir intervenir pour résoudre le problème. Il doit donc se déplacer pendant les inspections préventives avec tout le matériel nécessaire pour une intervention urgente afin de lutter contre la présence de fourmis et de mouches dans les locaux. Si le matériel apporté ne suffit pas à résoudre le problème, le prestataire s'engage à fournir gratuitement des interventions supplémentaires jusqu'à ce que le problème soit résolu (absence de fourmis et de mouches dans le restaurant ou les locaux).

6.6. Procédures d'intervention

6.6.1. Exigences pendant les interventions

Les produits doivent être utilisés de manière à ce que ni les clients ni le personnel n'aient à quitter les locaux. Les locaux ne doivent pas être indisponibles a priori.

Les produits doivent être sans odeur ou pratiquement sans odeur. Ils ne doivent laisser aucune odeur persistante.

Dans des cas de force majeure et uniquement si l'éradication l'exige, le prestataire peut utiliser un produit nécessitant l'évacuation du personnel et des clients. Le client (site) doit être informé au moins 24 heures à l'avance de l'intervention du prestataire, afin d'assurer la sécurité du personnel et des clients.

6.6.2. Exigences relatives aux produits

Le prestataire choisi ne pourra utiliser que des biocides autorisés par le SPF Santé publique.

Le prestataire qui se voit attribuer le contrat s'engage à n'utiliser que des produits enregistrés dans un circuit fermé.

6.6.3. Services fournis par du personnel qualifié

La prévention et la lutte contre les nuisibles doivent être effectuées par du personnel qualifié. Ce personnel doit avoir une connaissance approfondie des produits, de leurs dosages, des procédures à suivre et des risques potentiels. Le prestataire doit fournir une liste de ce personnel.

6.6.4. Intervention urgent

Urgente intervenue sur demande

Si le client (site) constate la présence des organismes nuisibles suivants dans son restaurant/locaux :

- Rats et souris
- Mouches
- Fourmis
- Blattes

Il doit être possible de contacter un responsable du prestataire chaque jour ouvrable entre 7h30 et 19h. Après ce contact, le prestataire doit intervenir dans les 12 heures. (de préférence plus rapidement, car il s'agit de locaux alimentaires).

Après l'intervention d'urgence, le prestataire doit revenir sur le site dans les 5 jours ouvrables pour une deuxième visite, afin de s'assurer que le problème est résolu (c'est-à-dire l'absence de rats et de souris). Si ce n'est pas le cas, le prestataire doit être en mesure de prendre immédiatement des mesures pour résoudre le problème. Ainsi, le prestataire devra apporter tout le matériel nécessaire pour une intervention urgente lors des contre-inspections pour combattre la présence de rats et de souris.

De même, après cette deuxième intervention, le prestataire doit revenir pour une nouvelle inspection dans les 5 jours ouvrables afin de vérifier que le problème est bien résolu. Ce processus sera répété jusqu'à ce que le problème soit résolu (c'est-à-dire l'absence de rats et de souris). Le prestataire doit soumettre un tarif forfaitaire pour chaque type d'infestation (fourmis, mouches, blattes).

6.7. Garantie

Le prestataire doit revenir sur place après chaque intervention pour effectuer des contre-inspections.

Il doit revenir sur site dans les 10 jours ouvrables pour des interventions supplémentaires ou à la demande pour combattre les nuisibles suivants :

- Fourmis
- Mouches
- Blattes

Il doit revenir dans les 5 jours ouvrables pour des interventions urgentes à la demande et des interventions urgentes supplémentaires pour lutter contre les nuisibles suivants :

- Rats et souris

Les visites de retour doivent garantir que l'intervention effectuée a été efficace. Si ce n'est pas le cas, le prestataire doit pouvoir intervenir immédiatement pour résoudre le problème. Par conséquent, le prestataire doit apporter tout l'équipement nécessaire lors de la deuxième inspection pour lutter contre la présence de rats, de souris, de fourmis, de mouches ou de blattes.

De même, une contre-inspection sera effectuée après la deuxième intervention. Ce processus sera répété jusqu'à ce que le problème soit résolu (c'est-à-dire l'absence de nuisibles).

7. Ajout/suppression de locaux ou sites

L'autorité contractante a le droit, pendant toute la durée du contrat et à tout moment, d'ajouter ou de supprimer des locaux/sites du contrat, à condition que le prestataire en soit informé 30 jours à l'avance. En cas de suppression de locaux/sites, le prestataire devra enlever le matériel à ses propres frais.

Pour l'ajout d'un nouveau site dans le contrat, les prix appliqués seront les mêmes que ceux figurant dans la liste de prix fournie par le prestataire.

8. Conseils et formation

À la demande du client (site), le prestataire devra fournir une formation au personnel impliqué dans l'entretien ou l'exploitation du site. La formation durera au minimum un demi-journée (½ journée). Elle couvrira toutes les informations utiles concernant les nuisibles, comment les éviter, et ce que l'on peut faire soi-même en matière d'élimination, etc.

Tout au long de la durée du contrat, le prestataire sera tenu de fournir des conseils gratuits au client (site) pour réduire au minimum la présence de nuisibles.