

ACCORD CADRE DE MARCHE SUBSEQUENT ET A BONS DE COMMANDES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Nom du bailleur / gestionnaire

Coordonnées

NB : Ce CCTP type a été construit sur la base de l'expertise construite à l'occasion d'un groupe de travail inter-organismes et de la préparation du Cahier Repère « Prévenir et lutter contre les punaises de lit ». Des variantes à ce document type peuvent bien entendues être également légitimes en fonction de la stratégie de chaque organisme.

Afin de le mettre en perspective, il est conseillé de se rapprocher d'organismes voisins ou d'une Assistance à Maîtrise d'ouvrage ayant déjà mis en œuvre ce type de marché.

Légende

Orange : à adapter par chaque organisme en fonction de sa stratégie

Préconisation à l'attention des bailleurs/gestionnaires

I. SOMMAIRE

I. SOMMAIRE	2
II. GÉNÉRALITÉS	<u>32</u>
I. Etat des lieux de la problématique	<u>32</u>
II. Classement des bâtiments	<u>32</u>
III. Objet du marché	<u>32</u>
IV. Périmètre d'intervention	<u>32</u>
V. Allotissement	<u>32</u>
III. PROJET	<u>42</u>
I. Présentation générale du programme	<u>42</u>
II. Prestations comprises	<u>42</u>
1. Généralités	<u>42</u>
2. Détection	<u>52</u>
a. Détection humaine visuelle active	<u>62</u>
b. Détection olfactive canine	<u>62</u>
c. Recours aux pièges	<u>72</u>
3. Traitement	<u>72</u>
a. P3 "infestation mineure" ou actions préalables au traitement de niveau P2 - Traitement mécanique	<u>82</u>
b. P2 "infestation moyenne" – Traitements combinés	<u>82</u>
c. P1 « infestation majeure » - Traitements alternatifs	<u>92</u>
d. Déblai mobilier infesté	<u>102</u>
4. Contrôle	<u>102</u>
IV. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES	<u>112</u>
1. Matériels et installations de travaux	<u>112</u>
2. Personnel intervenant et sous-traitance	<u>112</u>
3. Communication avec les locataires/résidents et intervention en milieu occupé	<u>112</u>
4. Choix des techniques et produits	<u>122</u>
V. DOCUMENTS ET RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE	<u>142</u>
I. Garantie	<u>142</u>
II. Protection de la propriété	<u>142</u>
III. Documents à fournir par le titulaire	<u>142</u>
IV. Reporting	<u>142</u>
VII. NORMES ET REGLEMENTS	<u>152</u>

II. GÉNÉRALITÉS

I. Etat des lieux de la problématique

De nombreux territoires en France sont concernés par la présence de punaises de lit. La recrudescence des cas d'infestation pousse les propriétaires bailleurs et gestionnaires à se saisir du sujet, devenu un enjeu d'attractivité des logements et de santé des résidents et locataires.

II. Classement des bâtiments

Les immeubles sont à usage **d'habitation**.

III. Objet du marché

La présente consultation a pour objet la mise en place d'un accord-cadre **multi-attributaire** relatif à la **détection** et au **traitement** des punaises de lit au sein des immeubles et/ou d'établissements, dans les parties communes et privatives.

IV. Périmètre d'intervention

Les établissements couverts par le marché figurent en annexe n°**X** et sont situés dans les départements **xxx**. Cette liste est établie à la date du **xxx**. Elle est susceptible d'évoluer en fonction de l'évolution du parc immobilier géré (ajout ou suppression d'un ensemble immobilier, immeuble ou établissement par le mandataire sans remise en cause, ni nécessité d'avenant au présent CCTP.

V. Allotissement

A compléter en fonction de chaque bailleur (implantations géographiques, agences, etc.)

III. PROJET

I. Présentation générale du programme

Les objectifs des prestations :

- Prévention des infestations
- Information des locataires
- Détection des punaises de lit
- Actions curatives

Les prestations seront réalisées dans les logements et si nécessaire, selon l'évaluation de la présence de punaises, dans les parties communes, les locaux collectifs (ex : laverie en logement-foyer) et les circulations.

II. Prestations comprises

1. Généralités

Les prestations pouvant être commandées sont décrites dans le présent chapitre et sont listées dans le Bordereau des Prix Unitaires annexé au présent C.C.T.P.

La commande des prestations pourra se faire soit :

- **Via un bon de commande** pour les cas d'infestation « dites ordinaires » (degrés d'infestation P3 et P2 décrits ci-dessous)
- **Via le marché subséquent** avec une remise en concurrence des titulaires pour les cas particuliers (degrés d'infestation P1 décrit ci-dessous)

Préconisation bailleur/gestionnaire

Chaque organisme devra adapter sa stratégie à son contexte.
Il est possible que dans certains territoires où la problématique des punaises de lit est encore faible, seuls deux niveaux d'infestations suffisent.
Ce document reste un exemple de CCTP à adapter au contexte.

Les infestations seront caractérisées en fonction de différents niveaux d'infestation :

Degré d'infestation 'P1' « infestation majeure » : L'infestation est avérée et ancienne, visible de manière flagrante à l'œil nu avec des fortes suspicions d'infestation des logements voisins. Le recours à une association de différentes techniques de traitement sera adéquate (mécanique, chimique).

– remise en concurrence des titulaires

Degré d'infestation 'P2' « infestation moyenne » : L'infestation est avérée mais encore relativement maîtrisée, le diagnostic préventif des logements adjacents est fortement conseillé (une lutte d'association du traitement mécanique avec le traitement chimique est conseillée).

– recours aux bons de commandes pour le traitement

Degré d'infestation 'P3' « infestation mineure » : L'infestation est récente et seuls des parties isolées du logement sont touchées (simplement le lit et le placard par exemple). Dans ce cas de figure, une lutte mécanique peut suffire à traiter le logement.

– recours aux bons de commandes pour le traitement

2. Détection

Un diagnostic sera réalisé avant tout traitement (premier passage ou datant de plus de 6 mois). Ce diagnostic comprendra une visite dans le(s) logement(s) (éventuellement dans les parties communes) sous les délais maximums de **trois jours** à partir de la date d'émission du bon de commande. L'intervenant devra être formé et qualifié spécifiquement pour cette étape déterminante et sera équipé du matériel adéquat notamment éclairage, EPI (gants jetables).

Le reporting du diagnostic

L'intervenant remplira une fiche de diagnostic **par logement**. La trame de fiche, fournie en annexe n°X devra être signée par le locataire/résident. La fiche comprendra notamment les données relatives au questionnement du locataire/résident. Cette étape de reporting sur fiche sera également respectée pour le diagnostic des parties communes le cas échéant, dont une fiche type est présentée en annexe n°X.

Préconisation bailleur/gestionnaire

Chaque organisme définira la trame de sa fiche afin de répondre précisément à ses attentes.

Les informations suivantes sont à intégrer dans la fiche :

- Adresse de l'immeuble et identification précise du local concerné par le diagnostic (logement ou parties communes. Les informations doivent permettre d'identifier sans doute le local et comprendront à minima :
- n°, étage
 - N° cage d'escalier
 - N° du logement (n° de porte ou numéro de gestion du bailleur)
 - Liste des pièces inspectées
 - Résultat clair et précis du diagnostic
 - Observations spécifiques (difficultés rencontrées, cas particulier, ...)

L'organisme devra définir dans son CCAP les règles de diffusion de ces documents (papier, dématérialisé, ...) et les règles de nommage dans le cas de rapports dématérialisés.

Le titulaire y indiquera également, et ce pour chaque logement diagnostiqué ou partie commune, le niveau d'infestation (cf. partie 3.2.i du présent CCTP) et prendra des photos pour justifier de la présence ou non de punaises. En outre, le titulaire notera explicitement les préconisations concernant les diagnostics élargis si nécessaire (au logement avoisinant, à l'immeuble, à la rue).

Le questionnement des personnes logées

A l'occasion du questionnement de l'occupant, le titulaire devra notamment s'assurer de consolider les informations suivantes :

- s'il y a eu, précédemment, des traitements, leur nature et leur nombre,
- la présence d'enfants, d'animaux domestique ou de personnes « fragiles »,
- La présence de piqures,
- le type de punaises détecté (présence d'œufs, mues...)
- leur localisation,
- toutes autres remarques permettant un meilleur traitement.

Préconisation bailleur/gestionnaire

Suivre l'évolution des piqures des personnes logées (donner une méthode pour que les locataires/résidents puissent repérer l'apparition de nouvelles piqures (entourer avec un stylo par exemple...)).

Résultat du diagnostic

- En cas de diagnostic positif

L'intervenant fera la lecture puis fera signer à la personne logée les consignes à appliquer avant et après le traitement. Il recueillera également la validation de ce dernier sur la mise en décharge des éléments trop infestés le cas échéant.

- En cas de diagnostic négatif

La procédure à appliquer prendra fin dès lors que le locataire/résidant aura signé la fiche de diagnostic et que le titulaire aura fait parvenir cette dernière au client

Le prestataire se doit d'utiliser l'ensemble des moyens qu'il juge nécessaire permettant de détecter, ou non, la présence de punaise de lit dans le logement concerné et dans les logements alentours. Il pourra notamment s'appuyer sur les recommandations suivantes :

a. Détection humaine visuelle active

Source : Centre National d'Expertise sur les Vecteurs (CNEV) – « Punaises de lit en France : Etat des lieux et recommandations », septembre 2015 et « Les punaises de lit : Cimex lectularius et Cimex hemipterus. Biologie, lutte et santé publique », 2^{ème} édition.

Cette inspection, réalisée par un professionnel qualifié, constitue une étape indispensable et ne peut jamais être totalement remplacée par les outils décrits ci-après. Muni d'une loupe et d'une lampe de poche, elle doit se faire sur tous les lieux de vie de la punaise.

Dans le logement, les pièces à risque sont les chambres et le salon.

Les principales zones à inspecter sont :

- Les coutures, les boutons et les plis du matelas, les sommiers et cadres de lit, les couvertures, les coussins ;
- Les canapés, chaises, fauteuils et mobiliers rembourrés, l'intérieur du mobilier ;
- Les rideaux, tringles, barres, stores, glissières et visseries, les cadres de portes et fenêtres ;
- Derrière les papiers peints si décollés, les cadres ou autres décorations murales, dans les fissures et parquets en bois, sous les moquettes si elles sont décollées, dans les prises électriques et plinthes.
- Tout élément suspecté d'offrir un abri ou un lieu de ponte aux nuisibles.

Cette liste est donnée à titre indicatif et constitue un minimum. Il appartient au professionnel de définir sa stratégie de diagnostic.

Cette inspection peut être complétée en utilisant des outils tels que lumière noire¹, spray insecticide à usage répulsif², colorant fécal³. Ces outils bio-mécaniques facilitent l'inspection humaine visuelle active. Cependant, ils sont un complément à celle-ci et ne sauraient s'y substituer complètement.

Préconisation gestionnaire/bailleur

A l'occasion des premiers diagnostics, il est important que votre personnel de proximité accompagne le diagnostiqueur afin de mieux connaître le prestataire et de comprendre les étapes d'un diagnostic, de mieux appréhender la fiche de diagnostic.

Si cette démarche volontariste mobilise trop de temps au fur et à mesure, la fiche de diagnostic doit suffire à être votre base pour lancer les bons de commandes adéquates.

Néanmoins, en cas de situation difficile ou de locataire âgé ou présentant des réticences à la visite, la présence du personnel de proximité est fortement conseillée.

b. Détection olfactive canine

Selon les conseils du titulaire ou sur simple demande du client, une détection supplémentaire pourra être commandée avec l'aide d'une entreprise qualifiée dans la détection canine.

¹ Certaines protéines contenues dans le sang, dans les excréments, dans les exuvies nymphales ou encore dans les œufs ont des propriétés fluorescentes lorsqu'elles sont éclairées par une source lumineuse adaptée. De tels kits commerciaux (torche de lumière noire et lunettes de protection) sont disponibles sur le marché.

² Un spray insecticide avec un embout fin appliqué 1 ou 2 secondes dans certains recoins permettra de débusquer des punaises par l'effet répulsif du produit.

³ Des kits de détection fécale sont également disponibles dans le commerce. Ils sont à déposer sur les taches suspectées être des déjections de punaises et permet de détecter la présence de résidus sanguins (Gürtler *et al.*, 2001).

Préconisation gestionnaire/bailleur

La punaise de lit a une odeur caractéristique détectable par un chien spécifiquement dressé. L'efficacité de cette méthode est très dépendante du dressage et du maître-chien. Cette méthode a été évaluée efficace à 95 % par certains auteurs (Pfiester et al., 2008) mais d'autres suggèrent une sensibilité de 11 à 83 % (Wang & Cooper, 2011) selon les chiens et les situations d'intervention.

Source : Centre National d'Expertise sur les Vecteurs (CNEV) – « Punaises de lit en France : Etat des lieux et recommandations », septembre 2015 et « Les punaises de lit : Cimex lectularius et Cimex hemipterus. Biologie, lutte et santé publique », 2^{ème} édition.

Il est préconisé d'avoir recours à ces prestations dans des cas particuliers de type hôtel. En effet, ces établissements sont concernés par un fort taux de rotation avec un nombre important de chambres et sont des structures dans lesquelles il est impossible de demander l'implication de l'occupant dans la préparation de la chambre ou le traitement. Attention la détection demande beaucoup d'efforts à l'animal. Cette durée de concentration oscille entre 15 et 20 minutes et nécessite une pause entre chaque période de concentration. Le diagnostic d'un logement dure environ 10 minutes, un chien peut donc réaliser jusqu'à une quarantaine de diagnostics par jour. Les chiens peuvent travailler seulement dans un environnement où il y a peu d'odeur.

c. Recours aux pièges

Le recours aux pièges passifs consiste à appliquer un Scotch double face autour du lit.

Les pièges passifs sont placés aux endroits où les punaises sont susceptibles de passer lors de leur recherche d'hôte (pieds de lits, en dessous des canapés, à proximité des meubles...). L'intervenant veillera à ne pas abimer le revêtement du dessous lors de l'enlèvement des scotchs.

Le recours aux pièges à phéromones consiste à placer des appâts afin d'observer le déplacement et la localisation des insectes.

Préconisation gestionnaire/bailleur

La fréquence moyenne des repas de sang des punaises de lit est de 2,5 jours (Reinhardt et al., 2010) mais des observations individuelles montrent que cette durée, selon les punaises de lit, varie de 3 et 15 jours. Aussi, il est conseillé de laisser les dispositifs de piégeage (actifs ou passifs) en place au moins une semaine, voire deux, afin de détecter de faibles infestations.

Source : Centre National d'Expertise sur les Vecteurs (CNEV) – « Punaises de lit en France : Etat des lieux et recommandations », septembre 2015 et « Les punaises de lit : Cimex lectularius et Cimex hemipterus. Biologie, lutte et santé publique », 2^{ème} édition

3. Traitement

A titre d'information

Avant intervention, le client réalisera une information générale des locataires/résidents via le personnel de proximité de site et en parties communes (affichage) sur la présence de punaises de lit, les règles de vigilance, l'importance du signalement et vers quels interlocuteurs se tourner.

Actions préventives comprises

En cas d'infestation dans un logement, le prestataire isolera les logements infectés des logements avoisinants (au-dessus, en-dessous, à gauche et à droite) notamment au niveau des passages entre logements (réseaux de chauffage, eau, évacuation, ...). L'intervenant diagnostiquera les logements avoisinants et informera les personnes logées. Le titulaire aura, lors de la phase de diagnostic repéré les éventuelles isolations à effectuer en évaluant :

- si des ouvertures sont à calfeutrer ou des revêtements à recoller,
- si le logement est encombré

Ces actions préventives seront réalisées directement à la suite du diagnostic dans le logement.

a. P3 "infestation mineure" ou actions préalables au traitement de niveau P2 - Traitement mécanique

La lutte mécanique est un préalable à toute infestation quel que soit le degré d'infestation. Dans les cas d'infestation P3, la lutte mécanique partagée entre l'habitant et le titulaire pourra suffire.

En effet, lors de tout traitement le prestataire assurera une partie de traitement mécanique en complément du travail des occupants :

- Aspiration minutieuse de la zone par appareil équipé d'un filtre HEPA, d'une puissance minimum de 2000W et d'un embout fin. Le conduit d'aspiration doit être traité ou neuf. Les sacs aspirateurs sont à fermer, à emballer dans un sac poubelles résistant (minimum 30 microns) et à jeter aux ordures ménagères.
- Traitement à la vapeur sèche (supérieure à 120°C) des lieux de présence soupçonnés des punaises. Le traitement des interstices, des matelas, sommiers, canapés et tout autre espace ou objet dans les pièces concernées doit permettre de supprimer les œufs qui n'auront pas été aspirés.
- Traitement des biens risquant d'être infestés (ne pouvant être lavés à 60°C ou faire l'objet d'un traitement chimique) par un système de congélation.
- Tous les éléments trop infestés seront traités, rendus inutilisables et seront ensachés par le titulaire à l'aide d'un film étirable (17 microns minimum) avec apposition d'un sticker visuel indiquant « infesté punaises / ne pas réutiliser ». Le titulaire fournira des sacs adaptés aux locataires/résidents. Tous les éléments seront évacués par le titulaire vers une déchetterie avec établissement d'un bordereau de suivi de déchets. Si les éléments ne peuvent être évacués immédiatement, le titulaire prendra les dispositions pour stocker les éléments et éviter la réutilisation ou les vols, jusqu'à évacuation.

Préconisation gestionnaire/bailleur

L'aspiration est une technique qui doit précéder tout autre traitement. Cette aspiration doit respecter un mode opératoire. Selon l'opportunité et la politique de l'organisme, Cette technique est à faire réaliser par les occupants selon un protocole d'intervention préconisé par l'intervenant (sac hermétique, nettoyage de l'aspirateur, etc.) ou par l'intervenant.

Il est rappelé au titulaire qu'il est privilégié de recourir à la lutte mécanique unique plutôt qu'à la lutte chimique si le niveau d'infestation le permet.

Si la technique utilisée requiert la désertion des lieux, le titulaire effectuera les interventions de traitement en matinée, de façon à permettre aux personnes logées de réintégrer leur logement en fin de soirée et ainsi éviter du relogement. **Le titulaire devra prévoir tous les dispositifs pour déplacer le mobilier si nécessaire et de protéger celui-ci. (A définir par chaque bailleur au regard de sa stratégie d'intervention.)**

b. P2 "infestation moyenne" – Traitements combinés

Vapeur sèche

Au premier passage, après désencombrement du logement et information de la personne logée, le titulaire aura recours à un appareil à vapeur sèche (supérieure à 120°C).

Le titulaire traitera les matelas, des coussins ou des canapés à la vapeur sèche. L'appareil doit avoir un faible souffle afin de ne pas expulser les insectes lors de l'application lors de la lutte. Les étapes à respecter sont :

- Fermeture de la zone traitée et apposition d'un affichage interdisant l'entrée et indiquant l'heure de traitement et l'heure de retour autorisée.
- Mise en place d'un dispositif de pièges au pied des lits ou canapés.

Au deuxième passage, selon le résultat des pièges, le titulaire adaptera son traitement pour assurer de manière durable l'éradication des nuisibles avec le traitement en nettoyant avec minutie :

- des matelas, coussins, canapé et mobiliers rembourrés ; des lattes du sommier, du cadre, de l'intérieur des visseries, des jointures, de la tête et pieds du lit ; de tout l'ameublement/mobilier (intérieur, derrière, côtés, dessus, visseries et jointures), de l'aspirateur, des matériels (à débrancher avant intervention) et cadres présents dans la pièce ; du linge et des rideaux
- des surfaces et recoins ; des plinthes, goulottes, plafonniers, accroches-rideau, des jonctions papier-peints mur/plafond, du sol et tapis.

Au regard des résultats des pièges et en particulier la présence d'adulte, le titulaire préconisera à l'émetteur de la commande le traitement adapté.

Traitement chimique

Cette prestation s'effectuera avec un minimum de 2 passages obligatoires à 15 jours d'intervalle.

Traitement à appliquer au 1^{er} passage

- Démontage des éléments mobiliers, lattes du sommier, plinthes, goulottes.
- Aspiration minutieuse de toute la zone par appareil équipé d'un filtre HEPA, d'une puissance minimum de 2000W et d'un embout fin. Les sacs aspirateurs sont à fermer, à emballer dans un sac poubelles résistant (minimum 30 microns) et à jeter aux ordures ménagères.
- Traitement des matelas, des coussins ou des canapés à la vapeur sèche (supérieur à 120°C).
- Traitement chimique de surface (pulvérisation d'un insecticide et régulateur de croissance) du linge et des rideaux (pulvériser dans les sacs et refermer)
- Application au pinceau d'un traitement chimique de surface (gel insecticide + régulateur de croissance) sur les éléments mobiliers démontés, cadres et décorations murales.
- Selon les besoins, traitement à la terre de diatomée non calcinée en gel sur les zones de passage des insectes non accessibles par le locataire notamment derrière les placards, sous la baignoire, dans les recoins, fentes et fissures.

- Remontage des éléments mobiliers, lattes du sommier, plinthes, goulottes, prises et calfeutrement des fissures, fentes et interstices.
- Fermeture de la zone traitée et apposition d'un affichage interdisant l'entrée et indiquant l'heure de traitement.
- Mise en place d'un dispositif de pièges au pied des lits ou canapés.

Au deuxième passage, selon le résultat des pièges, le titulaire adaptera son traitement pour assurer de manière durable l'éradication des nuisibles avec le traitement

- des matelas, coussins, canapé et mobiliers rembourrés ; des lattes du sommier, du cadre, de l'intérieur des visseries, des jointures, de la tête et pieds du lit ; de tout l'ameublement/mobilier (intérieur, derrière, côtés, dessus, visseries et jointures), de l'aspirateur, des matériels (à débrancher avant intervention) et cadres présents dans la pièce ; du linge et des rideaux
- des surfaces et recoins ; des plinthes, goulottes, plafonniers, accroches-rideau, des jonctions papier-peints mur/plafond, du sol et tapis.

En cas de logement fortement infesté

- Traitement du mobilier et du linge par traitement thermique, avec déménagement et réaménagement des éléments par le titulaire
- Mise à blanc du logement : décollage et mise en décharge des revêtements de sol et muraux

c. P1 « infestation majeure » - Traitements alternatifs

Dans les cas d'infestation de niveau P1, après remise en concurrence des titulaires, lorsque les cas particuliers apparaissent, toutes autres techniques ou combinaisons de techniques pourront être envisagées.

Préconisation bailleur/gestionnaire

Si présence de punaises, après plusieurs passages, possibilité d'informer l'ARS pour d'éventuelles analyses de résistance.

d. Déblai mobilier infesté

Evacuation des objets et effets personnels dans le(s) logement(s) infesté(s)

Si un relogement s'avère nécessaire, le titulaire fera un état des lieux avec le locataire des objets de valeurs présents dans le logement et des affaires que le locataire/résidant peut emmener pour éviter une contamination du logement provisoire ou à son retour dans le logement.

Préconisation bailleur/gestionnaire

L'isolement des matelas et sommiers est primordiale. Des housses anti-punaises pour matelas et sommiers sont disponibles dans le commerce. Celles-ci permettent de conserver matelas et sommiers au sein desquelles des populations résiduelles sont ou pourraient être présentes en piégeant les punaises entre la housse et le matelas (ou le sommier). Ces housses étanches aux punaises empêchent de nouvelles introductions dans la literie et limitent les possibilités de cache.

Préparation et évacuation des éléments à mettre en décharge

Tous les éléments trop infestés sont ensachés par le titulaire à l'aide d'un film étirable (17 microns minimum) avec apposition d'un sticker visuel indiquant « infesté punaises / ne pas réutiliser ». Ils seront évacués par le titulaire avec établissement d'un bordereau de suivi de déchets.

4. Contrôle

Le cas échéant, le prestataire effectuera un contrôle avec pose de pièges passifs ou pièges à phéromones. Ceux-ci seront posés 15 jours après le dernier passage du traitement chimique ou directement après un traitement unique à la vapeur-sèche. Ceux-ci seront relevés au bout de **15 jours**. Si la présence de punaises est avérée, le titulaire assurera la garantie prévue au présent marché.

IV. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

1. Matériels et installations de travaux

Le titulaire s'assurera d'avoir à sa disposition l'ensemble du matériel et des équipements de sécurité/protection nécessaires à la conduite du diagnostic ainsi qu'à l'application du/des traitements, et notamment des véhicules équipés d'une zone réfrigérée/ventilée pour le stockage des produits et des pièges à phéromones. Il s'équipera en fonction des besoins supplémentaires que cette prestation exigera et s'il en ressent la nécessité.

Les installations électriques (branchement, coffrets de prises de courant et éclairage, etc.) sont à la charge du titulaire sauf accord préalable du client

2. Personnel intervenant et sous-traitance

Le titulaire est tenu de maintenir, en tout temps, un nombre suffisant d'ouvriers et d'agents qualifiés sous sa conduite personnelle ou celle de son représentant. Les applicateurs devront être titulaires du certificat individuel « Certibiocide ».

Le titulaire doit appliquer la réglementation en vigueur concernant la formation, la qualification et les habilitations de son personnel qui devra également avoir un comportement irréprochable vis-à-vis des locataires/résidents, de personnels du client ou de tiers présentes sur les groupes immobiliers.

De manière générale, le titulaire doit enseigner au personnel placé sous son autorité les diverses consignes de sécurité, générales et particulières à l'établissement et contrôler fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues des intéressés.

Les intervenants devront se présenter avec un certificat ou badge témoignant de son lien avec le titulaire.

Par ailleurs, la détection cynophile s'appuiera sur la présentation des certificats (ou équivalents) attestant de la compétence et de l'entraînement du maître-dresseur et son chien.

Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de l'accord-cadre pour s'adjoindre des compétences nécessaires à la bonne exécution de ses missions, sous réserve de l'acceptation du ou des sous-traitants par le client et de l'agrément par lui des conditions de paiement de chaque sous-traitant.

En tout état de cause, en cas de sous-traitance, le titulaire reste responsable du respect et de l'exécution de toutes les obligations de l'accord-cadre envers le client.

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariale en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités.

3. Communication avec les locataires/résidents et intervention en milieu occupé

Généralités

Les interventions seront réalisées de manière appliquée en prenant soin d'inclure et d'expliquer aux occupants les gestes et attitudes nécessaires au bon déroulement des étapes de diagnostic et de traitement.

Les prestations se déroulant dans des immeubles occupés, le titulaire apportera une attention particulière aux nuisances (par exemple : bruit, effluves, poussières, etc.).

Le titulaire s'assurera que les locataires/résidents quittent effectivement les lieux lors de l'application des traitements qui le nécessitent.

Pour l'accès aux parties privatives, le titulaire se coordonnera avec le bailleur/gestionnaire puis avec les locataires/résidents.

Pour l'accès aux parties communes ainsi qu'aux locaux annexes si présence avérée (locales, caves, etc.), le client fournira au titulaire l'ensemble des clés dont il pourrait avoir besoin.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt le client des exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au titulaire, au tarif en vigueur.

En fin d'accord cadre ou après exécution des prestations relatives au bon de commande, le titulaire sera tenu de remettre les clés confiées initialement.

Afin d'assurer la sécurité des personnes logées et l'organisation des prestations, le titulaire devra préciser dans son offre les durées minimales et maximales des traitements dans les logements occupés et lorsque sera nécessaire l'évacuation des lieux.

Protocole

Après transmission par le client des coordonnées des occupants concernés, le titulaire les contacte en vue d'organiser ses passages (diagnostic et/ou traitement) dans un délai de **3 jours** :

Dans le cas de la **détection**, la prise de rendez-vous avec le locataire/résidant se déroulera de la façon suivante :

1. Le locataire/résidant fait part au bailleur/gestionnaire de sa suspicion de présence des nuisibles dans son appartement.
2. Le bailleur/gestionnaire commande une détection dans le logement concerné et transmet au titulaire les coordonnées du locataire/résidant.
3. Le titulaire prend contact avec le locataire/résidant **en numéro masqué**. Ils s'accordent sur un créneau horaire pour le passage de la détection (détection si possible en présence d'un représentant du bailleur/gestionnaire). Si le titulaire n'arrive pas à joindre le locataire/résidant au bout de 2 essais, il appelle le gardien/responsable de site selon les coordonnées inscrites au bon de commande.
4. Selon le résultat de la détection (présence de punaises), le titulaire frappe aux portes des logements avoisinants pour réaliser un diagnostic. A défaut, le titulaire dépose un « flyer » aux locataires/résidants avoisinants absents. D'ores et déjà, en cas de diagnostic positif, le prestataire informe de manière complète le locataire/résident du protocole à suivre et des bons gestes à réaliser dans l'attente du traitement.

Dans le cas du **traitement**, la prise de rendez-vous avec le locataire/résidant se déroulera de la façon suivante :

1. Le titulaire en charge de la détection constate l'infestation et en informe le bailleur/gestionnaire via l'envoi de la fiche de diagnostic.
2. Le bailleur/gestionnaire commande l'intervention auprès du titulaire en charge du traitement, selon les indications du diagnostic (localisation, niveau d'infestation, commentaire le cas échéant sur le suivi du locataire s'il n'est pas autonome à réaliser la préparation de son logement)
3. Le titulaire prévoit l'intervention et en informe le locataire/résidant, ainsi que le gardien/responsable du site. En cas d'intervention comprenant plusieurs passages, le prestataire fixe les deux ou trois interventions dès la première visite.
4. Avant d'effectuer le traitement, le titulaire vérifie que le locataire / résident a suivi scrupuleusement le protocole de préparation du logement. Dans le cas contraire et si les manquements empêchent de manière quelconque la bonne marche de l'éradication, le prestataire refuse de procéder au traitement, fixe un rendez-vous ultérieur avec le locataire/résident et en informe le client via la fiche de diagnostic remplie en conséquence. De manière générale, en cas de difficulté avec le locataires /résident (prise de rendez-vous, non-respect des consignes, attitude), le prestataire informera immédiatement l'interlocuteur défini par le client.
5. A l'issue du dernier passage de traitement (avant de pratiquer l'intervention dans le cas de départ du locataire), le titulaire informera le résident/locataire des signes à observer pour contrôler la présence de punaises.

En cas de doute et dans des situations particulières, le titulaire procèdera sans majoration de prix à un contrôle par pièges passifs ou à phéromones.

4. Choix des techniques et produits

Le titulaire utilisera l'ensemble des techniques ou les combinaisons de techniques de diagnostics et de traitements qu'il jugera adéquat et nécessaires à la détection et l'éradication des punaises de lits. Le traitement ou la combinaison de traitements qui sera utilisée répondra au cas par cas aux

situations ainsi qu'aux surfaces à traiter. Ils devront être employés habilement pour ne pas faire fuir les insectes.

Tout traitement devra en outre être associé à un traitement « mécanique » réalisé au préalable par l'occupant. Le traitement sera détaillé et expliqué au locataire afin qu'il puisse être, selon ses moyens, un acteur de l'éradication.

Le titulaire fournira :

- la liste des produits utilisés pour l'exécution des prestations,
- la notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition de chaque produit (fiche de données de sécurité) ainsi que l'antidote adapté,
- l'agrément des produits.

Le prestataire fournira au résident/locataire du logement traité, la fiche technique des produits utilisés (risques d'allergies ou de toxicité notamment pour les enfants en bas âge pouvant ingérer le produit appliqué sur le sol ou tout élément bas).

Tous les produits devront être conformes à la réglementation en vigueur, et à la Directive 98/8/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 portant sur les biocides, à la norme NFU 43-500 et devront être approuvés par l'ECHA (L'Agence Européenne des Produits Chimiques) selon les directives 2012/3/EU.

Ces produits devront faire l'objet d'une validation par le client.

Toute évolution ou modification de la fiche de sécurité devra être communiquée au client dans le mois qui suit sa diffusion par la société commercialisant le produit.

Tout changement de produit devra préalablement être soumis à validation.

V. DOCUMENTS ET RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE

I. Garantie

Le titulaire devra assurer une garantie quant à l'obtention du résultat recherché à savoir l'éradication des punaises de lits. Pour ce faire, le titulaire réalisera à ses frais et par tous les moyens qu'il jugera nécessaire, ... (Niveau de garantir à définir par chaque bailleur au regard de sa pratique et de sa stratégie d'achat)

Préconisation bailleur/gestionnaire

L'exigence de garantie est importante afin de cadrer toute prestation. Cependant ; dans le cadre de la lutte contre les punaises de lit, les caractéristiques des insectes et la nécessité d'un travail partagé entre bailleur, prestataire et résident rend l'exigence de garantie complexe. Il revient à chaque organisme de définir sa stratégie en la matière et de la négocier avec les candidats.

II. Protection de la propriété

Le titulaire veille à la protection des effets personnels et du mobilier pendant toute la durée de ses prestations. S'il s'avère que des dégradations sont occasionnées à la propriété, non correctement protégée, des personnes logées ou des parties communes, alors les frais nécessaires à leur remplacement ou remise en état seront intégralement à la charge du titulaire.

III. Documents à fournir par le titulaire

- Les fiches de données de sécurité des biocides envisagés pour le traitement chimique devront être transmises au client.
- Lors de la détection : en fin d'intervention, le titulaire devra remplir pour chaque logement diagnostiqué un rapport selon la trame fournie en annexe n°X, le faire signer au locataire et l'envoyer par mail selon un délai maximum de **trois jours** à partir de la date d'émission de la commande.
- Des consignes seront remises aux locataires/résidents avant traitement et une information sera déposée pour les locataires avoisinants absents. Ces documents seront à fournir par le titulaire mais le contenu et la forme seront imposés par le client afin d'avoir une harmonisation sur l'ensemble du patrimoine.
- Après chaque traitement, le technicien notera sur une fiche d'intervention le travail effectué et les observations : outils et produits employés, défaut(s) rencontré(s), propositions concernant toutes améliorations. Cette fiche sera datée et signée par le technicien. Un exemplaire de cette fiche sera obligatoirement laissé au gardien (ou déposé dans sa boîte aux lettres), et un double transmis avec la facture correspondante.

IV. Reporting

Par ailleurs, le titulaire s'engage à transmettre tous les 1^{er} et 15 du mois, un reporting sous format Excel listant l'ensemble des interventions effectuées, selon trame fournie en annexe n°X. Ce reporting est à envoyer au représentant du client en charge du pilotage du marché. Le client se garde la possibilité de modifier la trame Excel fournie.

VII. NORMES ET REGLEMENTS

Le titulaire devra disposer :

D'un agrément relatif à l'activité d'application de produits antiparasitaires à usage agricole et de produits assimilés (loi n°92-533 du 17 juin 1992 relative à la distribution et à l'application par des prestataires de services des produits antiparasitaires à usage agricole et des produits assimilés) En cas de recours à une technique chimique, il sera appliqué des produits homologués (conformes au Règlement Européen (UE) n° 528/2012) en veillant à les alterner pour ne pas créer de résistance des punaises au traitement.;

- De l'habilitation à exercer l'activité professionnelle, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession. La preuve de la capacité du candidat peut être apportée par tout moyen (certificats d'identité professionnelle, références de travaux attestant de la compétence de l'opérateur à réaliser la prestation).
- Pour la détection canine, d'une formation et dressage de type « Florida canine Academy » ou niveau équivalent

Le titulaire tiendra compte de tous les décrets, arrêtés, règlements et normes en vigueur à la date de la soumission. Si en cours de travaux, de nouveaux règlements entraient en vigueur, le titulaire serait tenu d'en référer, par écrit, au client et de les appliquer.

Cette liste n'est pas exhaustive et le titulaire, en tant que sachant, est réputé connaître et maîtriser l'ensemble des textes et évolutions réglementaires de son activité.