

Rentokil

Les Experts du Pest Control

Contrôle des nuisibles pour le secteur de l'hôtellerie





La loi et vous

Réglementations et normes

Des exigences de plus en plus strictes en matière d'hygiène de la part des autorités réglementaires vous contraignent à mettre en place des mesures drastiques pour la prévention, la détection précoce et le contrôle des nuisibles.

Rentokil a une connaissance approfondie des réglementations et des lois sur l'hygiène alimentaire ainsi que de toutes les normes de qualité applicables en matière de lutte contre les nuisibles comme HACCP. De nombreux hôtels à travers le monde nous font confiance pour s'assurer de répondre à leurs obligations :

> Le Code du Travail (Art. L4121-1, L4121-2 et L4121-3) impose implicitement que les risques liés à la présence d'animaux nuisibles dans tout établissement privé ou public doivent être évalués et maîtrisés au moyen d'actions de prévention.

> Le Règlement sanitaire départemental type (Art. 119, 120, 121 et 130-5) exige que des mesures soient prises pour éviter la pénétration et l'installation de rongeurs, d'insectes et d'oiseaux.

> Le Code de la santé publique (Art. 3114-1) impose une désinfection des chambres ayant hébergé des personnes atteintes de maladies contagieuses

Une réglementation très stricte s'applique aux cuisines et restaurants

> Règlement CE 178/2002 (règles communes à tous les aliments)

> Règlement CE 852/2004 (hygiène générale : plan HACCP)

> Règlements CE 853/2004 (hygiène des denrées animales et d'origine animale), et 854/2004 (contrôle hygiène des denrées animales et d'origine animale)

> Règlement CE 1441/2007 (critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires)

> Règlement CE 882/2004 (contrôles officiels des aliments)

Normes :

> Norme IFS – International Food Standard

> Normes ISO 9001

> ISO 22000

Vous êtes entre de bonnes mains avec Rentokil

> Un laboratoire exclusif, qui vérifie les allégations des fabricants et garantit que les produits utilisés par nos techniciens sont vraiment efficaces contre les nuisibles auxquels vous êtes confrontés.

> Une connaissance approfondie de toutes les lois et de toutes les normes d'audit

> Des Inspecteurs Qualité experts en herméticité, stockage et nettoyage ainsi que des biologistes terrains spécialisés pour vous délivrer des audits professionnels

> Une documentation complète qui ne laisse aucun point en suspend

> PestNetOnline - des rapports disponibles sur le Web incluant des check-lists d'audit complètes, les journaux de bord des infestations, une analyse des tendances et bien plus encore

> Des contrats sur-mesure

> Des produits et des processus respectueux de l'environnement

> Une formation complète des employés aux bonnes pratiques

> Un engagement en termes de qualité de service



Protégez vos hôtes, vos profits et votre réputation

Les infestations de nuisibles et leurs conséquences

Inutile que Rentokil vous parle du coût et du dérangement engendrés par une infestation de nuisibles. Vous êtes parfaitement conscients des menaces que cela peut représenter pour votre établissement : perte de revenus liée à l'impossibilité d'utiliser certaines chambres, témoignages d'hôtes mécontents sur internet, remboursements et finalement perte de clientèle. Sans parler de l'impact sur les relations avec les employés et du risque d'amendes, voire de fermeture, en cas d'infractions constatées aux réglementations de santé et d'hygiène. Cependant, aussi préjudiciables que soient ces conséquences, les dommages causés à la réputation durablement acquise de votre hôtel sont bien pires encore.

Nous comprenons que vous soyez extrêmement occupés et que, jusqu'à ce qu'une infestation se déclare, la lutte contre les nuisibles ne soit pas votre priorité. Quoiqu'il en soit, la gestion proactive du risque par un programme préventif est un bon investissement.

Les entrées multiples, les zones de préparation de nourriture et les chambres font des hôtels une cible particulièrement attrayante pour de nombreux nuisibles courants. Les voyageurs d'affaires, qui font souvent partie des clients les plus appréciés d'un hôtel, peuvent amener avec eux des hôtes indésirables (comme les

punaises de lit) en provenance d'autres établissements et ainsi, augmenter la menace. Les hôtels représentent un défi unique en matière de lutte contre les nuisibles et un programme de Pest Control véritablement efficace exige l'expertise d'un spécialiste.

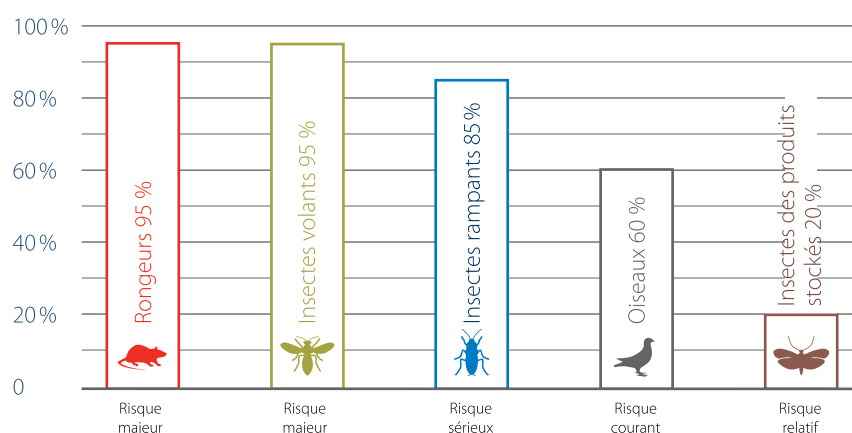
Les hôtels qui travaillent avec un partenaire professionnel pour mettre en place une stratégie de lutte axée sur la prévention économiseront non seulement les dépenses considérables liées à une infestation généralisée mais, plus important encore, ils préserveront leur atout le plus précieux : leur réputation.

Les impacts d'une infestation dans un hôtel :

- > Coût élevé du traitement d'une infestation sévère
- > Dommages durables portés à la marque et à la réputation
- > Remboursements, témoignages sur Internet et perte de clients
- > Perte de revenus en raison des chambres qui ne peuvent pas être louées
- > Atteinte portée aux relations avec les employés
- > Risque d'amendes, voire de fermeture, en cas d'infractions aux réglementations de santé et d'hygiène

Source : Rentokil Pest Control

Risques d'infestation dans les hôtels (en % des cas reportés)



Source : Rentokil Pest Control Allemagne



La punaise de lit : l'ennemi public n°1

Elle ne mesure que 4 à 5mm de long la punaise de lit (ou *Cimex Lectularius*) est la terreur des hôteliers même les plus aguerris : ce parasite se répand facilement et il est complexe à traiter.

Pour vous défendre, nous préconisons une approche préventive avec une détection précoce et une action rapide pour contenir et éliminer toute infestation avant qu'elle ne se propage. Vos responsables du ménage sont la première ligne de défense parcequ'ils sont les mieux placés pour détecter les signes d'une infestation. Nous formons votre équipe afin qu'elle reconnaisse les signes précurseurs pour pouvoir traiter le problème le plus rapidement possible.

La punaise de lit dispose de nombreux points d'entrée dans votre hôtel : vêtements et bagages de vos hôtes, employés, sous-traitants, services de blanchisserie et propriétés voisines en passant par les meubles d'occasion ou vintage. Avec un tel nombre de sources d'infestations potentielles, il est impossible d'empêcher ce parasite d'entrer dans vos locaux. La punaise de lit peut rester près d'un an sans se nourrir et une infestation peut prendre 10 à 12 semaines pour atteindre un niveau perceptible par vos hôtes.

Bien que ces parasites se trouvent généralement sur et autour du lit, ils disposent de nombreuses cachettes dans une chambre d'hôtel, comme les têtes de lit, les plinthes et les placards (notamment ceux où est rangée la literie). Heureusement, nous savons où chercher !

Une fois que l'infestation commence, elle s'établit rapidement : les punaises de lit pondent entre 200 et 500 œufs par mois, par paquets de 10 à 50. Selon votre situation particulière, notre solution requiert l'utilisation de produits chimiques (avec 6 jours de blocage de la chambre en tout), la mise en œuvre d'un traitement thermique (une demi journée seulement de blocage) ou la combinaison des deux.

Entotherm, notre traitement thermique, est extrêmement efficace. Il consiste à chauffer la pièce et celles attenantes à une température surveillée avec précision (comprise entre 56°C et 60°C) pendant 2 heures. Tous les nuisibles sont tués à tous les stades de leur cycle de vie, des œufs aux larves en passant par les adultes, en un seul traitement. Le processus sans produit chimique permet de relouer les chambres touchées bien plus rapidement qu'avec des traitements chimiques traditionnels.

L'élimination des punaises de lit par l'Entotherm Rentokil se base sur la connaissance d'experts de la biologie des punaises de lit. Notre approche selon le concept du cube, prend en compte le fait que les punaises de lit fuient parfois une pièce en cours de traitement pour y revenir ensuite. Nous inspectons (et si nécessaire, nous traitons) les pièces adjacentes des deux côtés de la pièce infestée, ainsi qu'au-dessus et en-dessous. Si des punaises de lit sont détectées dans l'une des pièces adjacentes, nous étendons nos inspections jusqu'à ce que nous ne trouvions plus le moindre signe d'infestation.



© Rentokil Pest Control



Contrôle des insectes xylophages

Traitement des bois : L'expert Rentokil réalise un diagnostic charpente pour identifier la nature de l'attaque (insectes xylophages : vrillettes, capricornes, lyctus et /ou champignons lignivores). Un devis détaillé est établi pour un traitement curatif approprié. Celui-ci est effectué selon les règles de l'art : bûchage, injections et pulvérisations de produits certifiés CTB-P+.

Notre expertise s'étend aussi au traitement des meubles et objets en bois précieux par placement sous atmosphère contrôlée (CO₂, azote ou fluorure de sulfuryle) qui permettent l'élimination totale des parasites sans injection ni application de produit insecticide.

Termites : Des stations d'appâtage très discrètes sont enterrées autour de votre bâtiment afin d'attirer les termites présents dans l'environnement. Ces stations sont contrôlées régulièrement. En cas de présence de termites, l'appât est complété avec un inhibiteur de croissance qui sera propagé par les termites dans l'ensemble de la colonie. Cette dernière disparaîtra totalement, sans intervenir sur la structure de votre bâtiment (perçages).

En cas d'intervention curative, nos experts vous propose un traitement choc au moyen d'une barrière chimique, d'injections et de pulvérisations, avec des produits certifiés CTB-P+.

Protéger votre établissement et vos hôtes des nuisibles



Contrôle des insectes volants

De la drosophile à la guêpe en passant par les mouches bleues de la viande ou les moustiques, chaque insecte volant représente une menace en termes d'hygiène. Porteurs potentiels de bactéries responsables de maladies telles que la dysenterie, la gastroentérite et la salmonellose, les mouches représentent un véritable risque sanitaire lorsqu'elles passent des matières en décomposition aux aliments ou autres surfaces.

Le Luminos de Rentokil, design, efficace, facile d'entretien est la solution idéale pour protéger les cuisines et les bars. Il renferme une technologie de film adhésif brevetée qui attire les insectes grâce à une lumière UVA et les piège de manière

hygiénique, éliminant tout risque de contamination lié aux débris projetés par les appareils électriques. L'enroulement automatique du film adhésif garantit une capacité de capture maximale à tout moment. Un minuteur permet une adaptation aux niveaux d'infestations saisonniers et locaux.

Les Luminos obtiennent les taux de capture les plus élevés. Les données prouvant leur efficacité sont certifiées par SINTEF, (une organisation de recherches indépendante scandinave).

Rentokil offre un large choix de Luminos conçus pour un usage professionnel montés au plafond, ou au mur.



Luminos haute efficacité pour usage intensif

En plus d'installer un ou plusieurs Luminos, Rentokil recommande la pose de grilles de protection pour sécuriser les fenêtres dans les zones sensibles.



Contrôle des rongeurs

Voraces et vecteurs de divers agents pathogènes bactériens et viraux, les rats et les souris représentent un risque sérieux pour les cuisines. L'approche de Rentokil consiste à effectuer, en amont, une analyse structurelle de toutes les zones vulnérables afin de positionner systématiquement des pièges aux emplacements stratégiques pour empêcher les rongeurs d'accéder à l'intérieur de votre hôtel.

Rentokil offre une large gamme de solutions incluant des systèmes de surveillance, des rodenticides et des pièges non toxiques. Toutes nos solutions sont conçues pour s'adapter aux caractéristiques spécifiques de chaque zone à protéger : qu'elle se trouve en plein-air, qu'elle soit une zone de stockage, une zone humide ou

mouillée ou qu'il s'agisse d'un environnement de préparation extrêmement sensible. Nous vous proposons la meilleure combinaison d'appâts, de postes de détection et de traitements en fonction de votre problématique. Cette approche éprouvée évite les migrations de rongeurs dans des zones sensibles de préparation et de stockage d'aliments.

Nos solutions de surveillance garantissent une détection précoce de toute activité de nuisibles à l'intérieur de vos locaux. Les mesures curatives spécifiques sont ainsi ciblées et plus efficaces. Les produits High Tech comme RADAR combinent détection et contrôle, intégrant la surveillance électronique et l'euthanasie simultanée au CO₂. Votre Technicien Rentokil identifie également les



RADAR et MONITOR : Unités non toxiques brevetées pour les zones sensibles

faiblesses structurelles du bâtiment comme les joints béants, les fissures ou les trous dans les murs, les plafonds et les portes pouvant laisser migrer ou entrer les rongeurs. Nous listons nos recommandations et vous apportons les solutions adaptées comme l'installation de balais de porte.



Contrôle des insectes rampants

L'obscurité, la chaleur, l'eau, la nourriture (notamment les résidus sucrés et gras) offrent un environnement idéal pour la reproduction en masse de blattes et d'autres insectes rampants. Un programme de mesures préventives est bien plus efficace que le traitement en urgence d'une infestation sévère, et surtout moins perturbant pour le bon fonctionnement de votre établissement. Rentokil met en place des postes de détection et les contrôle régulièrement pour agir de façon plus ciblée.

Exclusivité : l'efficacité de tous les traitements

utilisés est testée par le laboratoire de recherche Rentokil.

En plus d'une gamme complète de méthodes classiques pour traiter, nous vous proposons aussi les dernières innovations comme Entotherm, un traitement par la chaleur non toxique, qui permet d'éradiquer à large spectre en quelques heures par une augmentation de la température du local.

Nos solutions incluent également des traitements spécialisés pour lutter contre la fourmi pharaon, de plus en plus courante et extrêmement infectieuse.



Les pièges à glue stoppent les blattes sur leur trajectoire

Cette espèce est également connue pour s'attaquer aux produits emballés.



Contrôle des insectes des produits stockés (IPS)

Les insectes des produits stockés peuvent causer des dégâts économiques considérables en contaminant les produits alimentaires entreposés tout en augmentant leur hygrométrie et favorisant ainsi le développement de moisissures. Les mites des fruits secs, de la farine et du cacao ainsi que les vrillettes du pain, les chareçons des céréales et les triboliums représentent un risque majeur dans votre secteur.

Rentokil vous propose les solutions sur-mesure de protection des stocks avec les systèmes de surveillance et de traitement les plus efficaces :
Les pièges collants avec appâts aux phéromones

spécifiques aux espèces ciblées permettent de dénombrer les populations de nuisibles, d'adapter les mesures de contrôle et éviter une infestation généralisée avec les pertes financières qui s'ensuivent.

Si les pesticides conventionnels ne sont pas assez efficaces ou impossibles à utiliser (pour cause de réglementation particulière) nous pouvons agir également par traitements non toxiques comme Entotherm (utilisation de la chaleur) ou encore la méthode de la « confusion sexuelle » qui utilise une phéromone permettant de stopper naturellement le cycle de reproduction des IPS.

Les pièges aux phéromones sont irrésistibles pour les IPS



Nous maîtrisons également les techniques les plus radicales comme la fumigation avec des experts hautement qualifiés.



Contrôle des oiseaux

Des excréments sur la façade de votre établissement, vos enseignes ou encore sur vos trottoirs causent autant de dégradations pour l'image de votre établissement.

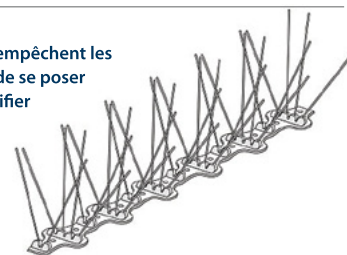
A certaines périodes, vos clients ou employés peuvent aussi être menacés par les atterrissages et les décollages incessants de pigeons et autres grands oiseaux.

Les oiseaux, notamment les moineaux et les pigeons, peuvent s'introduire dans vos bâtiments en quête de nourriture. Ils contaminent alors vos matières premières, denrées alimentaires et emballages avec leurs fientes porteuses de

bactéries et virus pathogènes (salmonellose, psittacose, ornithose,...). De plus, leurs plumes abritent de nombreux parasites indésirables tels que tiques et acariens. Il est donc indispensable d'éviter que des oiseaux pénètrent dans vos bâtiments grâce aux systèmes de protection adéquats.

Selon la zone, différents systèmes sont prévus : fils électrifiés, filins sur ressorts et filets ainsi que des pics en inox. Ces solutions empêchent les oiseaux d'approcher, de s'installer et de nidifier. Rentokil réalise également des opérations de capture dans

Les pics empêchent les oiseaux de se poser et de nidifier



les cas où des oiseaux aient déjà pénétré votre bâtiment. Tous nos procédés sont conformes à la législation sur la protection des animaux.

Notre prestation comprend (si nécessaire) le nettoyage et la désinfection des surfaces souillées.

Un savoir-faire inégalé

Nous adoptons une double réponse qui inclut des stratégies préventives et réactives, basées sur notre expertise inégalée dans le monde. Nous prenons le temps de comprendre les défis particuliers auxquels vous êtes confrontés de par votre environnement et tous les risques spécifiques de votre bâtiment. Puis, sur la base de nos nombreuses années d'expérience dans la lutte contre les nuisibles en milieu hôtelier, nous mettons au point un programme de prévention sur-mesure, afin de garantir la bonne marche de votre activité.

Avec Rentokil comme partenaire Pest Control, vous bénéficiez de solutions fondées sur une parfaite maîtrise des caractéristiques comportementales des nuisibles. Elles combinent des techniques de Pest Control éprouvées, avec des technologies de pointe développées dans notre laboratoire (l'un des meilleurs au monde).

Dans le cadre de notre focus sur la prévention, nous formerons votre personnel afin qu'il connaisse les signaux d'alerte : où les chercher ? Et, plus important encore, les actions qui doivent être entreprises en cas de détection.

Les + en un clin d'œil



Une réelle expertise du secteur de l'hôtellerie – Depuis des décennies, Rentokil est au service de milliers d'hôtels comme le vôtre dans le monde entier. En tant qu'experts, nous savons que ce qui compte pour vous c'est :

- > Etre à vos côtés en matière de prévention
- > Etre réactif en cas de problème
- > Etre discret dans nos interventions



Discrétion et flexibilité – Protéger votre image de marque c'est notre métier. Nous mesurons à quel point une infestation de nuisibles est un problème délicat en particulier dans votre secteur de l'hôtellerie. C'est pourquoi nous savons gérer l'urgence en même temps qu'une absolue discrétion.



Une protection complète, sur tous les fronts – Impliqué aux côtés des professionnels de l'hôtellerie depuis de nombreuses années, nous savons identifier immédiatement les points faibles d'un bâtiment qui permettent aux nuisibles d'accéder pour se constituer un refuge. Experts, nous évaluons le risque et concevons la solution sur-mesure pour une protection optimale.



Un service complet – Que vous ayez besoin d'un contrat pour assurer votre tranquillité d'esprit, d'une intervention d'urgence, d'une formation à la protection contre les nuisibles pour vos employés ou d'inspections de nos experts biologistes dans le cadre d'un programme d'audit, nous vous apportons toute l'aide dont vous avez besoin.



Support local ; un point de contact unique – Grâce au réseau national et international de filiales Rentokil, vous pouvez toujours compter sur l'un de nos experts à proximité de chez vous. Si vous souhaitez intégrer plusieurs sites à différents endroits profitez d'un point de contact unique pour toutes les opérations, sur la base d'un accord-cadre national ou international.



Tranquillité d'esprit – Rentokil prend en compte toutes les lois et les réglementations de votre secteur ainsi que les exigences en matière de documentation. Grâce à notre connaissance des critères de test des inspecteurs du secteur de l'hôtellerie et d'autres organes de contrôle de l'hygiène, nous concevons des programmes de prévention qui satisferont aux exigences d'audit les plus rigoureuses.



Des traitements à la pointe du progrès – Nous combinons des techniques de Pest Control éprouvées avec les dernières innovations développées dans notre laboratoire de recherches, l'un des meilleurs au monde, ainsi vous conservez une longueur d'avance sur les nuisibles.



Toute la documentation Pest Control à portée de clic !

En tant que dirigeant d'un hôtel, vous êtes légalement tenu de documenter toutes les activités de lutte contre les nuisibles et les mesures préventives prises. Rentokil vous propose une documentation complète et des solutions contractuelles qui satisfont à toutes les exigences réglementaires.

Rentokil vous offre le choix entre une documentation papier ou PestNetOnline, notre système d'information en ligne leader du marché. Accessible par Internet, il vous permet de contrôler tous vos rapports Pest Control de n'importe quel poste informatique 24/24 - 7/7 - 365/365. Il est conforme aux différentes normes en vigueur dans votre secteur

PestNetOnline envoie automatiquement par e-mail une série de rapports adaptés à la liste des intervenants de votre choix, selon votre calendrier. Ces rapports offrent non seulement une image de votre situation actuelle en matière de lutte contre les nuisibles mais ils vous permettent également d'identifier toute tendance ou secteur pouvant poser problème.

Une société de Rentokil Initial



Technivap



Initial Hygiène



Initial Textiles



Ambius

Rentokil FRANCE

3 rue de Rome
BP 28
93114 Rosny-sous-Bois Cedex

T : 0033 (0)1 48 94 92 93
W : www.rentokil.fr

Rentokil ROISSY PÔLE

Les Frégates PN2
13 rue de la Perdrix - BP 82041
95932 Roissy CDG Cedex

T : 0033 (0)1 48 63 86 24
F : 0033 (0)1 48 63 86 33

Rentokil LES ULIS

CS50304
91978 Courtaboeuf Cedex

T : 0033 (0)1 60 92 14 20
F : 0033 (0)1 60 92 14 29

Rentokil LYON

22, rue d'Arsonval
69680 Chassieu

T : 0033 (0)4 78 80 06 23
F : 0033 (0)4 78 80 07 35

Rentokil MARSEILLE

32 rue Charles Tellier
13014 Marseille

T : 0033 (0)4 91 53 99 62
F : 0033 (0)4 91 53 59 52

Rentokil STRASBOURG

5, rue Ampère - BP 10045
Geispolsheim Gare
67402 Illkirch Cedex

T : 0033 (0)3 88 67 08 90
F : 0033 (0)3 88 67 34 24

Rentokil LILLE

4, rue de Berzin
CRT n°2
59818 Lesquin Cedex

T : 0033 (0)3 20 16 24 20
F : 0033 (0)3 20 16 24 29

Rentokil NICE

7, quai de la Banquière
BP 23
06730 Saint André

T : 0033 (0)4 93 54 33 03
F : 0033 (0)4 93 27 18 73

Rentokil MONTPELLIER

130 rue de la Calade
ZI du Salaison
34740 Vendargues

T : 0033 (0)4 67 87 02 30
F : 0033 (0)4 67 70 67 80

Rentokil TOULOUSE

17 bis, avenue d'Hermès
ZI du parc de Montredon
31240 L'Union

T : 0033 (0)5 61 85 20 33
F : 0033 (0)5 61 06 31 57

Rentokil BORDEAUX

ZI du Grand Chemin
Lot 4 - Les 3 Colonnes
33370 Yvrac

T : 0033 (0)5 57 34 55 45
F : 0033 (0)5 57 34 55 44

Rentokil ROUEN

Zone Emploi du Gros Chêne
Bâtiment 20
76230 Isneauville

T : 0033 (0)2 32 81 01 42
F : 0033 (0)2 32 81 01 38

Rentokil RENNES

Zone de la Nouette
35160 Breteil

T : 0033 (0)2 23 43 42 40
F : 0033 (0)2 23 43 42 41