

→ Qu'il s'agisse d'intervenir dans une usine, au sein d'une entreprise ou chez un particulier, la société spécialisée dans les chantiers après sinistre est le plus souvent missionnée par un expert en assurances et doit agir dans l'urgence. Préserver les biens quand c'est encore possible, relancer l'outil de production, décontaminer, restaurer, voire intervenir sur une scène de mort violente, le quotidien de ces entreprises de propreté pas comme les autres est une succession de défis à relever. Ces professionnels, qui mettent en avant leur expertise mais également l'empathie dont ils doivent faire preuve vis-à-vis des sinistrés, aspirent à une juste reconnaissance. Les choses avancent...

INCENDIE, INONDATION, MORT VIOLENTE

Après sinistre : des experts qui aspirent à la reconnaissance



Les équipes de nettoyage et de décontamination sont les premières à intervenir après les pompiers. Elles sont appelées à tisser un lien important avec les victimes et les sinistrés. (Renkö)

Madani Ihmad connaît bien l'univers si particulier des interventions après sinistre, de l'expertise et des qualités humaines que cette activité réclame. «J'ai évolué pendant dix ans dans le milieu de l'expertise en assurances, puis j'ai voulu passer de l'autre côté. En 2016, de donneur d'ordres je suis devenu prestataire en créant Renkō France. J'ai commencé tout seul sur les chantiers, puis l'entreprise a grossi. Elle compte aujourd'hui 13 salariés et réalise 1,3 million d'euros de chiffres d'affaires. Nous sommes basés à Paris et nous intervenons principalement en Île-de-France, mais nous pouvons aussi être appelés sur

des chantiers après des événements climatiques dans d'autres régions. Mon objectif est d'ouvrir une agence en Rhône-Alpes, mais le plus important est d'offrir une expertise et une qualité de services irréprochables», insiste le chef d'entreprise qui a pu mesurer, en tant qu'expert, les forces et les faiblesses des entreprises prestataires.

LES MAUVAISES PRATIQUES GAGNENT DU TERRAIN

Madani Ihmad ne veut pas aller trop vite et sauter les étapes dans un métier au sein duquel la formation des hommes et des femmes qui l'exercent est demeuré un pré-requis. Aller chercher la croissance, bien sûr, «mais avec de bons arguments, comme la certification ISO 9100» relève l'entrepreneur qui juge que les mauvaises pratiques gagnent du terrain. Comme la majorité des entreprises du secteur, Renkō France réalise la plus grande partie de son chiffre d'affaires sur des interventions après des dégâts des eaux ou des incendies, mandatée par les assureurs ou les experts.

En valeur, ce sont les prestations après incendies qui sont les plus importantes, alors que les dégâts des eaux représentent les plus gros volumes dans le portefeuille de Renkō France. Dans un cas comme dans l'autre, la réactivité, l'expertise et la qualité relationnelle des équipes jouent un rôle majeur. «Nous pouvons avoir trois équipes différentes, avec des qualifications spécifiques, qui vont intervenir sur un même sinistre entre la mise en sécurité et le déblaiement des déchets, le nettoyage et la désinfection. L'incendie demeure pour nous la situation la plus complexe à appréhender. Nos techniciens doivent prendre en compte la nature des polluants. Nous

pouvons être amenés à utiliser des produits classiques comme des dégraissants, des nettoyants abrasifs, des désinfectants ou des virucides, mais en les adaptant à chaque circonstance. Un des principaux défis à relever est l'élimination des particules de suie qui vont se loger absolument partout, de façon visible ou non, et dont la nature dépendra aussi des matériaux qui ont brûlé. Il faut être extrêmement rigoureux car après nous vont intervenir des spécialistes de l'embellissement, la suie est leur bête noire!» martèle le patron de Renkō France.

Le nettoyage et la décontamination des meubles et des tissus est une autre étape importante dans la remise en état après sinistre. Les techniciens sont spécialement formés et développent des savoir-faire bien spécifiques. Au sein de l'entreprise, une collaboratrice est en charge du traitement des tissus. Lorsqu'il s'agit par exemple de faire disparaître tous les stigmates du sinistre sur un canapé, elle n'a pas droit à l'erreur. D'où l'importance pour le chef d'entreprise de former et fidéliser ses collaborateurs.

Une grande partie de l'intervention se fera directement sur site, après avoir déblayé et assaini les lieux. Cette première étape est confiée par Renkō France à des entreprises prestataires spécialisées qui vont assurer le déblaiement, le transport et le suivi des déchets, et prendre en charge tous les matériaux et produits plus spécifiques ou dangereux qui pourraient être présents sur le



Madani Ihmad, président fondateur de Renkō France

La qualité de l'air intérieur sera le prochain défi à relever

«Chaque année, la pollution de l'air est responsable de près de 50 000 décès en France. Traiter cette question, en travaillant notamment sur la qualité de l'air intérieur, sera un de nos objectifs de l'année 2021. Nous avons une expertise et un savoir-faire à mettre à profit. Nous travaillons déjà beaucoup et de façon poussée avec des laboratoires qui analysent les prélèvements que nous réalisons après un incendie par exemple. Cette réflexion s'est encore renforcée avec la période que nous venons de vivre. Ce sont des marchés complémentaires qui offrent pour une entreprise comme la nôtre une vraie valeur ajoutée.»

→ lieu du sinistre. Le nettoyage et la décontamination des meubles peuvent alors se faire directement dans l'appartement ou le bâtiment, si un espace propre et suffisamment important peut être dédié à cette activité, sinon l'entreprise rapatriera les meubles dans ses propres locaux, qui sont adaptés à ces prestations. «Il faut travailler dans un environnement parfaitement propre. Il est parfois plus facile de mettre les biens sur palette dans nos locaux pour les traiter au fur et à mesure. Par ailleurs, à Paris et en région parisienne, les appartements dans lesquels nous intervenons sont souvent petits. Il n'est pas rare que nous mettions en place des unités mobiles pour travailler dans les meilleures conditions possibles. Nos techniciens peuvent rester un ou deux jours sur place, comme une à deux semaines en fonction de l'importance du sinistre.

CTSA SINISTRES, UN RÉSEAU QUI POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT

Basé à Granville, dans la Manche, le réseau CTSA Sinistres offre depuis près de trente ans une très large palette d'interventions après sinistre dans tout le Grand Ouest. Cette expertise au long cours a conduit en 2005 à la création d'un centre de formation à destination des collaborateurs. «L'objectif premier était de structurer et de capitaliser en interne sur notre savoir-faire, au-delà du compagnonnage que nous pratiquons depuis toujours. Puis, en 2015, Bernard Huriaux, qui est à la tête de l'entreprise, a proposé que nous ouvriions ces formations à d'autres professionnels. C'est ainsi qu'est née la société Forma'Sinistres» se souvient Mannech Guilbert, responsable technique R&D du réseau CTSA et responsable formation au sein de Forma'Sinistres. L'entreprise qui compte aujourd'hui huit centres dans sept départements souhaite poursuivre son déploiement dans tout le Grand Ouest en 2021, et offrir la gamme de services la plus large possible aux sinistrés après avoir été mandatés par les experts des compagnies d'assurances ou des syndicats de copropriété.

LIMITER AU MAXIMUM LE TEMPS DES DÉSAGRÈMENTS

«Notre métier s'appuie à la fois sur une expertise qu'il faut continuellement renforcer en suivant toutes les évolutions techno-

logiques, mais nous devons également développer des qualités humaines pour aborder les différentes situations auxquelles sont confrontés les sinistrés. Nos équipes et nos managers sont formés à cette approche. Notre activité est basée sur une relation tripartite avec l'assureur et le sinistré, et nous sommes souvent en position d'intermédiaire pour rassurer et accompagner les personnes qui ont subi un sinistre. Notre but est aussi de limiter au maximum le temps des désagréments produits par les sinistres, d'où l'importance de proposer une palette très large de services, depuis la sécurisation et l'assainissement, la décontamination des meubles et leur stockage et jusqu'aux travaux d'embellissement, indispensables pour revenir à la situation d'avant sinistre. Nous disposons même de notre propre pressing pour décontaminer les textiles. Nous prenons ainsi en charge toute la maison de A à Z» insiste Mannech Guilbert.

NOTRE PHILOSOPHIE EST D'ADAPTER LES TECHNIQUES ET LES PROTOCOLES

Pour réaliser les meilleures prestations dans les meilleurs temps et au meilleur coût, les entreprises spécialisées doivent s'appuyer sur une cellule R&D qui leur permettra de suivre les évolutions techno-



Après sinistre : la culture des EPI

Les prestations après sinistre représentent un domaine d'activités au sein duquel le port des EPI doit être au cœur des pratiques. Dans un local ayant connu un incendie, les équipements de protection sont destinés à protéger les techniciens de tous les polluants (particules et poussières notamment) issus de la combustion, mais ils sont également indispensables pour prévenir tout risque lors de l'utilisation des produits. Le port d'un masque FFP3 pouvant s'avérer éprouvant lorsque le technicien intervient jusqu'à 2 h 30 en continu, les entreprises spécialisées peuvent mettre à disposition de leurs équipes un système de masque intégral à assistance mécanique.

«Cette culture des EPI et l'habitude que nous avons de travailler avec un protection optimale nous a permis d'aborder la pandémie dans de bonnes conditions à l'occasion des prestations de désinfection qui ont pu représenter jusqu'à 80 % de l'activité durant cette période de sortie de confinement» commente Madani Iahmad, dirigeant de la société Renkō France.



Pour la société Renkō France, le port d'EPI adaptés et permettant confort et sécurité maximum est au cœur des pratiques. (Renkō)

Forma'Sinistres,

un centre de formation unique en son genre



Forma'Sinistres, situé à Granville, dans la Manche, est devenu une référence nationale en matière de formations aux métiers des prestations après sinistre et de la décontamination.

En 2019, l'organisme a dispensé 56 formations certifiantes avec des modules qui peuvent réunir jusqu'à huit stagiaires et dont la durée peut varier de trois à sept semaines. La montée en puissance du centre de formation témoigne de l'intérêt grandissant des professionnels – français, européens, voire au-delà – pour acquérir des bases solides en bénéficiant des dernières techniques et innovations. La structure, qui a déjà certifié plus d'un millier de professionnels, propose notamment une formation en alternance (24 mois) de technicien d'intervention après sinistre, mais également différents modules (dégâts des eaux, décontamination du mobilier, organisation d'un chantier en décontamination), qui bénéficient de moyens inédits et de formateurs hautement spécialisés. « Nous mettons notamment à disposition de nos stagiaires une reproduction à l'identique d'un appartement, entièrement équipé, qui pourra

être enfumé et inondé pour recréer les conditions réelles d'un sinistre. Par ailleurs, notre laboratoire de recherche et développement travaille en temps réel, assure une veille concernant les nouvelles technologies utilisées dans nos métiers et met en place avec nos partenaires industriels, des solutions adaptées pour le nettoyage et la décontamination. Nous devons être toujours en mesure de proposer le produit le mieux adapté pour éliminer les fumées ou particules en fonction de supports ou de matériaux dont la composition évolue en permanence » note Mannech Guilbert, responsable technique R&D du réseau CTSA et responsable formation au sein de Forma'Sinistres. ■

EYREIN[®]

INDUSTRIE

Utiliser les produits biocides avec précaution. Avant toute utilisation, lire l'étiquette et les informations concernant le produit et assurer-vous que celle-ci est indispensable, notamment dans les lieux fréquentés par le grand public. Privilégiez chaque fois que possible les méthodes alternatives et les produits présentant le risque le plus faible pour la santé humaine et animale et pour l'environnement. Dangereux – Respecter les précautions d'emploi.

CONCEPTEUR & FABRICANT DE PRODUITS DE NETTOYAGE

Un savoir-faire complet



BILANS CARBONE
ISO 9001
ISO 14001

EYREIN INDUSTRIE,
Votre partenaire DÉSINFECTION

ECOCERT

EGEPUR SPRAY

Désinfectant de surfaces sans rinçage

EGEPUR DES

Désinfectant pour les surfaces avec effet anti-odeurs

ALIMENTAIRE

BLASTER

Dégraissant désinfectant non moussant

FORMAT PRATIQUE

ALL VYR SPRAY

Désinfectant de surfaces prêt à l'emploi

- ✓ Laboratoire et équipe R&D dédiés
- ✓ Produits formulés et fabriqués en France
- ✓ Accompagnement technique et réglementaire

DÉSINFECTION DES MAINS

PREVENT NF 70

Gel hydroalcoolique pour la désinfection des mains par friction

LOTION AD 70

Lotion hydroalcoolique pour la désinfection des mains par friction



LA RÉFÉRENCE

PRIMACTYL
Détergent désinfectant sols et surfaces

Objectif formations diplômantes...



A chaque étape de la prestation, les professionnels doivent pouvoir compter sur des matériels adaptés, comme cet aspirateur utilisé notamment par les pompiers. (Kärcher)

Au fil des années, les prestations après sinistre s'imposent dans l'univers de la propreté. Grâce à l'engagement et à la ténacité de certaines entreprises spécialisées, comme CTSA Sinistres, ce segment d'activité a franchi quelques étapes significatives en termes de reconnaissance. C'est le cas notamment avec la création d'une section spécialisée au sein de la Fédération des entreprises de propreté (FEP), présidée par Bernard Huriaux, le dirigeant de l'entreprise granvilloise. Un espace de partage d'expériences qui peut donner également plus de poids aux attentes et aux demandes spécifiques de ces professionnels. Les métiers de l'après sinistre bénéficient également d'une certification Qualiprope dédiée. CTSA Sinistres est la première à l'avoir obtenue.

Bien choisir son matériel

Lorsque la prestation peut être mécanisée, l'entreprise spécialisée dans le nettoyage après sinistre pourra tirer profit de plusieurs familles de matériels comme :

Un nettoyeur cryogénique qui évitera de rajouter de l'eau et de l'humidité sur un sinistre, en permettant un nettoyage en profondeur des objets comme par exemple pour retirer des dépôts ou de la suie sur des coffrets électriques ou des surfaces intérieures ou extérieures en bois.

Un nettoyeur très haute pression ou ultra haute pression jusqu'à 2800 bars qui permettra notamment de décaper les dépôts fondus sur les surfaces après un incendie, sans utiliser de produits chimiques et en ajoutant, si nécessaire, une solution d'aspiration des déchets à la source.

Fournisseurs et partenaires de professionnels du nettoyage et de la remise en état, Kärcher propose également des nettoyeurs haute pression et des aspirateurs sur batteries qui peuvent permettre de travailler en toute autonomie lorsque le raccordement électrique est difficile ou impossible. Ensuite, après avoir désencombré un espace sinistré, il est alors possible d'utiliser des solutions plus classiques de nettoyage pour leur ergonomie ou faciliter les opérations :

- > un nettoyeur vapeur qui interviendra de façon ciblée, en utilisant peu d'eau et en offrant un pouvoir désinfectant ;
- > un injecteur-extracteur qui traitera les surfaces en tissu et les moquettes ;
- > une balayeuse mécanique, autotractée ou autoportée pour ramasser efficacement les déchets ;
- > une monobrosse ou une autolaveuse qui pourra faire rapidement plusieurs passages sur de grandes superficies pour appliquer un détergent, brosser, rincer et sécher par aspiration les sols afin de respecter un nettoyage en profondeur avant une désinfection ;
- > un sécheur de sol pour réduire le temps d'intervention après sinistre. ■



Les experts du groupe Belfor sont un maillon clé pour la reprise d'activité d'une entreprise. Chaque heure compte... (Belfor)

→ logiques. Aujourd'hui, le déploiement du nettoyage par ultrasons, la généralisation de la vapeur comme moyen de désinfection, ou la montée en puissance de l'ozone comme destructeur d'odeurs font progresser le savoir-faire des professionnels de l'après sinistre.

«Nous constatons qu'en France nous sommes plutôt conservateurs! Quand une technique semble fonctionner, les entreprises ont souvent tendance à l'exploiter pendant de nombreuses années sans se poser de questions. Notre philosophie est aussi d'adapter les produits et les protocoles en fonction des situations que nous rencontrons. Nous nous inspirons aussi grandement de ce qui se fait à l'étranger. Des pays comme les États-Unis ou l'Allemagne sont en avance sur certaines technologies, comme celles liées à l'assèchement, par exemple. En France, nous utilisons encore trop souvent la technique de déshumidification par adsorption alors que des solutions par adsorption et dessèchement de l'air, avec des assécheurs, peuvent s'avérer plus efficaces. Nous travaillons beaucoup avec un fabricant allemand et formons même des techniciens qui vont promouvoir ces technologies» conclut le responsable de CTSA Sinistres. ■

Parole de fabricant

Giovanni Barret, chef de produits industrie et installations de lavage, Kärcher

«Les nettoyages après sinistre imposent rapidité d'intervention et efficacité.»



C'est pour cette raison qu'en plus des solutions conventionnelles que nous proposons, nous sommes préparés à proposer du sur-mesure en fonction de l'opération à réaliser. Nous sommes dans une logique de solution globale qui prend en compte

l'appareil, mais également ses accessoires et les produits qui seront nécessaires. Dans le cas d'un dégât des eaux important, ou d'une inondation, les professionnels utilisent par exemple un aspirateur spécial pompiers, équipé d'une pompe à refoulement. Il permettra comme tous nos aspirateurs eau et poussières d'aspirer l'eau jusqu'au léger film restant sur le sol et sur les surfaces après pompage, et réalisera en plus une vidange en continu de la cuve. Nous disposons également de spécialistes capables de réaliser des études et de développer des solutions dédiées, parfois de grande ampleur, comme lorsqu'il s'agit de monter des turbines d'aspirations ou des solutions d'hydrocurage sur un camion ou une remorque pour effectuer par exemple les vidanges de sous-sols.

Imprimantes 3D et buses sur mesure

Par ailleurs, notre expertise aux côtés des professionnels de l'après sinistre, voire même dans le cadre de restauration de bâtiments historiques, nous permet d'aborder chaque intervention avec les bons outils et les bonnes méthodes. Sur du métal, du béton ou de la pierre, notre gamme très large de nettoyeurs haute pression sera parfaitement adaptée. Il s'agira alors de trouver la bonne puissance de travail et les bons accessoires qui feront la tâche sans détériorer les supports. Nos experts en nettoyage et développeurs sont en recherche permanente de solution ou d'adaptation des technologies pour répondre aux demandes des professionnels de l'après sinistre. À titre d'exemple : l'utilisation, depuis quelques années, d'imprimantes 3D qui permet de réaliser des buses sur mesure en fonction du travail à effectuer. Enfin, notre savoir-faire dans le domaine du traitement d'eau et de la décontamination au travers de notre branche spécialisée Futuretech nous permet de recycler voire de potabiliser les eaux après une catastrophe. ■





Interview.

Léonore Boulte,
directrice générale de Belfor

« Nous pouvons déployer 80 ou 100 personnes sur un site en quelques heures. »

Votre groupe est leader mondial des prestations après sinistre. Que représentent ces activités en France ?

Au niveau mondial, Belfor représente deux milliards de dollars de chiffre d'affaires, dont plus des deux tiers est réalisé en Amérique du Nord. En France, le groupe compte 500 collaborateurs pour un chiffre d'affaires de 50 M€. Depuis quelques mois, notre activité se scinde en deux entités : Belfor France, notre cœur de métier dans la prise en charge des sinistres (décontamination et assainissement), et CMBB, spécialisée dans la remise en état et l'embellissement, notamment chez les particuliers.

Auprès de quels types de clients finaux intervenez-vous ?

Nous intervenons à la demande des assureurs, via leurs experts, auprès d'une clientèle de particuliers (80 % des prestations en volume, mais seulement 60 % du chiffre d'affaires) et des industriels. Les enjeux et les moyens ne sont pas les mêmes lorsque nous devons traiter un sinistre industriel, le plus souvent après un incendie ou une inondation. Notre capacité de réaction doit faire la différence et permettre de limiter les pertes d'exploitation et de garantir une reprise d'activité la plus rapide possible. À titre d'exemple, nous avons un engagement d'intervention en moins de deux heures partout dans le monde pour un client comme Airbus. Nos équipes dédiées (Belfor Technology) doivent pouvoir déployer 80 ou 100 personnes sur un site en quelques heures et surtout être capables d'apporter des réponses précises à nos clients : quel est le planning précis des interventions ? À quel moment l'activité pourra-t-elle reprendre ?

Comment arrivez-vous à mobiliser les moyens nécessaires en quelques heures ?

La taille de notre groupe et la mutualisation des équipes, si nécessaire en provenance de pays voisins, nous permettent d'être opérationnels très rapidement dans les différents corps de métiers. La durée moyenne d'un chantier industriel est d'environ trois semaines. Pour mener à bien un tel chantier, la clé réside dans le management. Il faut savoir anticiper, planifier et assurer un suivi sans faille. C'est une organisation quasi militaire dont l'efficacité

repose sur la capacité de nos techniciens à travailler dans l'urgence avec des réflexes acquis avec l'expérience et les nombreuses formations qu'ils reçoivent.

La nature des sinistres dans le milieu industriel évolue-t-elle au fil des années ?

D'une manière générale, nous constatons que les sinistres concernent surtout des incendies ou des inondations. Le nombre de sinistres a tendance à diminuer mais ils sont plus importants lorsque qu'ils surviennent.

Les enjeux sont-ils très différents chez les particuliers ?

Oui, car l'urgence est souvent moindre, mais le facteur psychologique plus important. Nos équipes sont face à des gens en situation de crise qui ont parfois perdu des objets sans valeur pécuniaire, mais inestimable d'un point de vue affectif. Nos chefs de chantier sont sensibilisés et formés à la relation client. Ils doivent être très présents, informer au mieux le sinistré, et faire beaucoup de pédagogie.

Êtes-vous dans une logique de sauvegarde ou plutôt de remplacement ?

Tout dépend de quoi on parle. Aujourd'hui, il n'est plus du tout question de récupérer les équipements électroniques ou informatiques chez le particulier, le coût de notre prestation serait supérieur à celui du remplacement. Ce qui n'est pas le cas pour le mobilier et *a fortiori* bien sûr pour le bâti. C'est pour cette raison que nous avons repris au sein du groupe une entreprise spécialisée dans le second œuvre et l'embellissement, afin de prolonger le service offert.

Le marché français de l'après sinistre est-il mature selon vous ?

Non, je pense que la France enregistre quelques années de retard par rapport à nos voisins allemands et surtout britanniques. Nous sommes encore dans un marché assez diffus avec un nombre important d'acteurs sur le terrain. Au Royaume-Uni, les expertises terrain ne concernent plus les sinistres résidentiels. Les devis sont réalisés directement auprès des sinistrés, puis validés par les assureurs. ■

Élargir l'offre de services aux familles

« Nous sommes là pour redonner à un lieu son aspect initial, mais également répondre à d'autres besoins des familles. Pour cela, nous travaillons avec des partenaires très différents, et avons nous-même, en interne, notre propre structure dédiée à l'embellissement, afin de rénover les sols, les peintures, remplacer les vitrages. Nous faisons également intervenir un expert en informatique qui va « nettoyer » les réseaux sociaux de la personne décédée, ou encore un professionnel de l'immobilier qui va aider à la vente du bien concerné par le drame. Nous pouvons même mettre la famille en relation avec une sophrologue, un chamane nettoyeur d'âmes, en fonction des croyances de chacun ! énumère Baptiste Girardet. Cette prise en charge globale suppose une formation et une sensibilisation de l'ensemble des équipes qui doivent porter à la fois un message humain et une expertise technique très exigeante. Les équipes de Sang Froid sont suivies chaque mois par Corinne, une neuro-coach dans le cadre de retours d'expériences des interventions des techniciens, permettant d'évacuer les aspects psychologiques du métier. Des équipes qui ont également été sollicitées par des entreprises de propreté à l'occasion de la pandémie.



Au-delà du nettoyage et de la décontamination, la société Sang Froid s'entoure de partenaires, artisans notamment, pour la phase de rénovation et d'embellissement. (Sang Froid)

Après sinistre

Interventions post mortem

Baptiste Girardet et son équipe ne prétendent pas effacer la douleur des familles qu'ils accompagnent. Ils veulent simplement les aider à prendre à charge un aspect terriblement matériel du drame qu'ils ont vécu, grâce à un savoir-faire et un savoir-être précieux.

Sang Froid, la mort est leur métier

À gé de 38 ans, marié et père de deux enfants, Baptiste Girardet a été confronté à la mort, et en particulier aux morts violentes plus que de raison. Pompiers de Paris pendant onze ans, puis criminalisticien de sécurité intérieure au sein de la police technique et scientifique durant trois ans, il a également dû faire face à deux drames familiaux en 2003 et 2004 qui l'on marqué à jamais.

« Chaque année 56 000 Français succombent de mort violente. J'avais eu l'occasion d'approcher cette réalité d'un point de vue professionnel, aux côtés des médecins légistes notamment, mais quand j'ai été touché à titre personnel, à deux reprises, sans aucune possibilité de faire intervenir un expert extérieur pour nettoyer les lieux, le mobilier et tous les éléments présents, j'ai éprouvé une grande solitude. J'ai démis-





LE CONSTRUCTEUR
DE SOLUTIONS HAUTE PRESSION



BTP
AGRO-ALIMENTAIRE
INDUSTRIE
AGRICULTURE
COLLECTIVITÉS
PROPRETÉ INDUSTRIELLE

02 40 49 54 12

info@regelav.com
16 rue d'Athènes - BP 43607
44336 NANTES Cedex 3

Après sinistre

De lourds investissements



Les techniciens de Sang Froid, tous sapeurs-pompiers, en activité ou non, interviennent presque exclusivement après une mort violente. (Sang Froid)

→ sionné de mon statut de fonctionnaire d'État, et j'ai décidé de venir en aide à ces familles dans la détresse en créant ma propre société de nettoyage spécialisée» déroule Baptiste Girardet qui a commencé sa nouvelle activité le 1^{er} janvier 2017.

Trop au fait de la réalité quotidienne liée à ces suicides, morts violentes ou morts oubliées à leur domicile, le jeune entrepreneur a voulu donner à ses clients toutes les garanties d'expertise, de savoir-faire technique et, plus généralement, de prise en charge du nettoyage et de la décontamination, d'un environnement le plus souvent complètement infesté. «Je suis allé me former au Canada, seul pays au monde où une certification est nécessaire pour exercer ce métier. Mon activité répond à des protocoles très précis, utilise des produits, des matériels, des véhicules dédiés au travers d'un cahier des charges rigoureux. Sang Froid est à ce jour la seule entreprise qui répond à ces exigences en France, sur la dizaine de sociétés proposant des services post mortem, souvent avec des moyens très limités, et sans réelle formation. Ce n'est pas la concurrence qui me dérange, mais le fait que des gens mentent à des familles endeuillées qui vivent un drame absolu. C'est aussi pour cette raison que j'ai rejoint la commission après sinistre de la FEP qui a été créée il y a deux ans à l'initiative de Hervé Huriaux (CTSA Sinistres), et peut faire progresser les choses autour d'un métier qui n'existe pas vraiment en tant que tel» poursuit le patron de Sang Froid.

ACCOMPAGNER LES FAMILLES

La société, basée en région parisienne, compte aujourd'hui quatre personnes en plus de son dirigeant : son épouse, direc-

trice adjointe, et trois techniciens. Les interventions ont lieu le plus souvent dans les logements d'habitation, mais les professionnels sont également appelés à décontaminer des véhicules ou d'autres sites comme les espaces funéraires.

L'équipe peut rester jusqu'à 20 heures sur place pour débarrasser les habitats encombrés (diogène), éliminer les déchets organiques, traiter les fluides corporels humains qui constituent une étape lourde de la décontamination, mais également aller jusqu'à des prestations d'embellissement pour effacer les traces du drame. «Notre rôle est d'abord social et humain. Lorsque nous arrivons sur le site, nous sommes confrontés chaque fois à une nouvelle histoire, dont nous n'avons pas à connaître les détails. La discrétion est une condition indispensable pour accompagner au mieux les familles et répondre à leurs attentes en respectant leur souhaits. Généralement, les proches sont absents lorsque nous intervenons, mais nous pouvons parfois aussi être confrontés à des parents qui veulent assister au nettoyage. Nous devons en tenir compte sans pour autant remettre en question la qualité du travail et les protocoles.

Aujourd'hui, Baptiste Girardet souhaite développer son activité, mais aussi former des techniciens en nettoyage de site d'incident traumatique qui pourront constituer des entités dédiées dans les entreprises de propreté. Le métier a besoin d'une réelle expertise, de partages d'expériences et d'accompagnements dans lesquels souhaitent s'inscrire le dirigeant de Sang Froid. «Nous intervenons dans une activité moins marginale que certains veulent bien le penser, mais qui est encore peu connue voire taboue, qui par ailleurs, n'est pas prise en compte par les assureurs. Ce qui constitue un frein bien réel» conclut le fondateur de sang Froid. ■

Les prestations, après la survenue d'une mort violente, nécessitent des investissements importants. À titre d'exemple, la société francilienne Sang Froid utilise des pick-up avec remorque pour transporter près de deux tonnes de matériels : outils électroportatifs, systèmes de filtration de l'air, équipements de protection et de collecte des déchets... «Nous employons un système de filtration de l'air qui n'existe pas en France. Cet appareil, qui vient du Canada, et coûte plus de 5000 € HT est équipé d'un filtre Hepa qui va collecter les particules jusqu'à 30 microns et ainsi encapsuler les mauvaises odeurs. Nos pires ennemis sont les liquides que nous devons traiter par absorption. Nous utilisons beaucoup de tampons que nous traitons sous forme de déchets Dasri. Même si aucune réglementation ne l'impose, nous évacuons tous les déchets contaminés dans une filière spécialisée» confie Baptiste Girardet, le dirigeant de Sang Froid. En termes de produits, l'entreprise travaille avec une gamme écologique d'un fabricant français de chimie, qui combine respect de l'environnement et efficacité, et utilise des monobrosses portables à batterie et des générateurs de vapeur pour décoller les éléments organiques. «Nous sommes également équipés de combinaisons 5 et 6, étanches à capuche, de masques panoramiques à cartouches, de surchaussures, de gants anti-coupures et de gants nitriles.»



Les EPI, ici un masque panoramique à cartouche, font partie intégrante de l'équipement des entreprises spécialisées, qui investissent également dans des matériels spécifiques. (Sang Froid)