

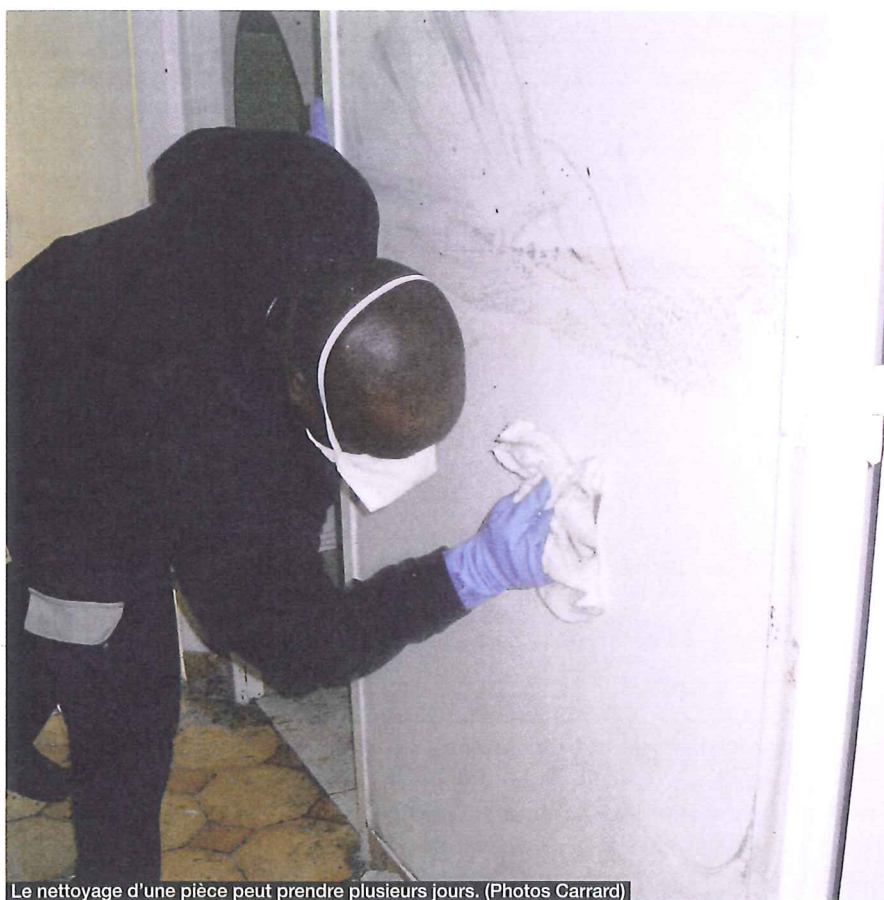
→ L'équipe spécialisée dans les interventions après sinistres de la société Carrard offre plus qu'une expertise technique et l'assistance indispensable dans ces moments difficiles. Comme ses homologues, elle permet à la vie de retrouver ses droits après un événement pénible et douloureux.

Plus qu'une simple expertise technique

Jean-Jacques Turgy reconnaît être souvent une des premières personnes qui viennent sonner à la porte de la victime, après les pompiers et la police. Ses clients, qui sont avant tout des sociétaires de grands groupes mutualistes ont tous été victime d'un sinistre, inondation, parfois de vandalisme, mais le plus souvent d'un incendie. « Les situations sont différentes, et, dans certains cas, dramatiques, lorsqu'il y a eu des victimes. Heureusement, le plus souvent, il ne s'agit que de dégâts matériels, même si c'est toujours un traumatisme et si nous avons un rôle important à jouer » précise le responsable de cette équipe très spécialisée qui intervient sur Paris et sa région. Depuis une quinzaine d'années cette trentaine de spécialistes de la société Carrard Services répondent en urgence aux demandes des assureurs et de leurs experts. « Nous sommes confrontés à des situations- en particulier pour les dégâts des eaux- où il faut intervenir très rapidement. Nos délais sont de moins de 24 heures dans le cas d'un sinistre causé par l'eau. En ce qui concerne les incendies, nous nous engageons à prendre contact avec la victime sous 48 heures et à intervenir dans les 72 heures. Souvent les choses vont plus vite, lorsque nous sommes appelés directement par la plateforme de l'assureur, je me déplace immédiatement, parfois avant l'expert qui validera ensuite notre devis. Dans le cas où le montant des dégâts ne dépasse pas 500 €, nous pouvons intervenir avant le passage de l'expert » détaille Jean-Jacques Turgy.

DES INTERVENTIONS TRÈS VARIÉES

« L'importance des chantiers et leur durée sont très variables. De 200 € pour une intervention très rapide à plus de 40 000 € dans le cas d'un sinistre important, les devis connaissent une grande amplitude.



Le nettoyage d'une pièce peut prendre plusieurs jours. (Photos Carrard)

L'objectif pour les hommes de cette équipe est de remettre en état, le plus rapidement possible, les lieux qui ont été touchés par le sinistre. Il s'agit dans la majorité des cas des appartements et des maisons des sociétaires. La simple combustion d'un lampadaire halogène sur un parquet peut déposer une pellicule de suie sur l'ensemble des murs et des objets d'une pièce, sans parler du linge que l'entreprise confie à des pressings. « Après un incendie nous sommes souvent confrontés à un déblaiement, si le sinistre a été important et dans ce cas-là, nous utilisons notre camion de 12 m³ et éventuellement une benne. Sinon, nous

travaillons avec des dégraissants pour traiter la suie sur les surfaces et les meubles et avec des désinfectants quand il y a des enfants dans la maison par exemple. En termes de matériels nous avons des aspirateurs à eau et à poussière avec filtration absolue pour éviter les rejets de poussière. Nous pouvons aussi être amenés à faire un peu de remise en état rapide comme de la peinture sur un mur de garage après nettoyage » complète le responsable de Carrard Services qui peut aussi être amené à faire du stockage de mobilier lorsque les travaux de remise en état sont plus longs et les sociétaires relogés provisoirement.

UN MÉTIER QUI RECRUTE

Les salariés qui composent cette équipe d'interventions après sinistres sont tous très qualifiés et exercent dans des conditions difficiles qui leur imposent le port permanent d'équipements de protection : combinaison jetable, gants, lunettes, chaussures, voire masques respiratoires. Le turnover est faible et le salaire moyen majoré compte tenu de la pénibilité des chantiers : entre 12 € et 14 €/heure pour un ATQS (agent très qualifié de service) contre 9 €/h en moyenne, plus un véhicule de service. « Nous avons malgré tout du mal à recruter et notre chiffre d'affaires a doublé en 2010. C'est un métier difficile et exigeant, mais qui nous met vraiment au contact des clients dans des situations souvent très difficiles. Nous sommes là pour les rassurer, les soutenir aussi, et n'avons pas le droit de les décevoir. En ce sens notre activité est très intense. Nous avons la chance aussi de travailler avec de grands groupes mutualistes, comme la MAIF, qui offrent vraiment des garanties importantes à leurs sociétaires et sont très réactifs » conclut Jean-Jacques Turgy. ■



Très souvent l'entreprise de propreté doit aussi assurer les travaux de déblaiement. (DR)

De l'importance du référencement

Les sociétés de nettoyage après sinistres sont, dans la majorité des cas, mandatées par les grandes compagnies d'assurance. Chaque année, l'unité spécialisée de Jean-Jacques Turgy est soumise à un référencement qui permet de fixer les conditions d'intervention et de négocier les prix : entre 30 et 40 €/h et de 3,50 à 7 €/m² en fonction des chantiers. Pour éviter toute dérive, ainsi que des situations de trop grande proximité entre l'entreprise de propreté et certains experts, la société intervenante ne peut pas choisir son chantier. L'assureur établit une liste de priorité des entreprises avec lesquelles il travaille et affecte les chantiers au fur et à mesure des sinistres déclarés. Ainsi, si Carrard Services est en tête de liste aujourd'hui il se verra attribuer la prochaine intervention, indépendamment de son montant et de sa nature, et sera ensuite positionné en fin de liste.