



L'assainissement après sinistre est un métier...
Damage Control y déploie toute son expertise depuis plusieurs années au départ de Libramont !
 Rencontre avec David Horman...

David Horman fait partie de ces gens dont on préfèrerait ne jamais avoir à croiser la route. Malheureusement, il est des circonstances - bien plus fréquentes, hélas, qu'on ne le croit - où la compétence de cet homme professionnel, consciencieux et bienveillant s'avère capitale, pour ne pas dire salvatrice...

Et pour cause, il « fait dans » l'assainissement après sinistre. Son boulot consiste donc à prendre en charge votre situation, ou plutôt celle de votre immeuble, dans les minutes, les heures et les jours qui suivent un drame.

C'est lui, ainsi, qui débarque à la demande des compagnies, des experts, ou parfois des clients eux-mêmes, pour jauger la situation de crise qui vous affecte et prendre les dispositions qui s'imposent. C'est le cas suite à un incendie, à une tempête ou une inondation, par exemple, lorsque le feu a ravagé votre outil de travail ou votre maison, lorsque le vent a emporté votre toiture ou alors même que l'eau a transformé votre bâtiment en piscine...

On y pense peu, c'est bien normal, mais les dégâts qui résultent de sinistres sont multiples et, la plupart du temps, lourds... sinon irréversibles. Il convient souvent, en outre, d'aller vite pour se retourner, de parer au plus pressé, de voir en un coup d'œil les solutions à privilégier, bref de réagir par des actes concrets et utiles qui protègent, stabilisent, voire sauvent ce qui peut l'être...

Pas facile ce job, pas simple ce métier. Imaginez un peu le désarroi qui touche indistinctement tous les clients de David... Imaginez aussi le quotidien de ses équipes, en l'espèce des professionnels rompus aux situations de crise qui sont dépêchés sur des lieux de sinistres et voient, généralement avant même le principal concerné, ce qui sera probablement sauvé, ce qui pourra sans doute être récupéré après traitement... et ce qui est définitivement perdu !

Damage Control est une entreprise à rayonnement national qui dispose de 9 centres opérationnels régionaux, dont un à Libramont, disponibles 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Le positionnement ardennais est stratégique parce que situé au milieu d'un vaste territoire couvrant tout le sud du pays, et même le Grand-Duché du Luxembourg voisin, pour un service, encore trop peu connu, qui s'apparente à une solution globale après sinistre allant de la sécurisation des premiers jours jusqu'à la rénovation complète des lieux. Nous avons rencontré David Horman, Régional Manager, qui a participé au lancement de l'enseigne d'assainissement en Luxembourg belge, c'était il y a six ans...



L'avant/après prend tout son sens dans ces deux situations dramatiques qui sont le quotidien de Damage Control

Entreprendre : Six ans déjà que Damage Control exerce ses compétences et savoir-faire en Luxembourg belge. Les affaires marchent ?

David Horman : Question directe, réponse directe : oui ! On savait en se lançant, même si c'est toujours un peu difficile d'en parler, qu'il y avait un marché dans l'intervention après sinistre... et on n'est pas déçu. L'entreprise capitalise, il est vrai, sur la belle expérience de plus d'une vingtaine d'années ailleurs en Belgique. Mais il y a du pain sur la planche, notre gageure est aujourd'hui de faire connaître notre travail au plus grand nombre, surtout les caractéristiques particulières que nous avons développées, pour le cas où...

Entreprendre : Parlons-en, alors... L'intervention après sinistre, ça recouvre quoi ?

David Horman : Un tas de choses qui vont de l'analyse du sinistre dans un premier temps jusqu'à la mise en œuvre de toutes les techniques professionnelles que nous maîtrisons et qui permettent de sauver tout ou partie des biens après sinistre. Et nous allons jusqu'à la rénovation complète du bien sinistré, évidemment !

Entreprendre : Votre intervention touche donc autant au meuble qu'à l'immeuble...

David Horman : Tout à fait, cela passe d'abord par la sécurisation de l'immeuble, bien sûr, on pense aux bâchages et autres

toitures temporaires, placement d'étréteçons, fermeture des portes et fenêtres, éclairage de secours, évacuation et stockage des biens (Damage Control dispose pour ce faire d'un vaste hall, encore agrandi tout récemment, où stocker pour un temps, dans des conditions optimales, les biens et valeurs de ses clients, ndlr)... mais cela va bien plus loin dans un second temps, jusqu'à l'assainissement proprement dit des lieux et la rénovation in fine à la demande.

Entreprendre : Vous dites à la demande... La prise en charge n'est pas totale dans tous les cas ?

David Horman : Non, il n'y a aucune obligation en ce sens. C'est le client, généralement conseillé par son courtier, si la compagnie d'assurances après passage de l'expert, voire du contre-expert le permet, qui décide du modus operandi. Nous, nous proposons un service complet... ou à la carte, c'est-à-dire reprenant l'ensemble des opérations à mettre en œuvre après sinistre, dont l'évacuation et la décontamination (nettoyage) jusqu'à la réintégration des lieux.

Entreprendre : Tout cela a l'air compliqué, non ?

David Horman : Pas du tout, à ceci près que nous n'intervenons évidemment jamais sur un sinistre sans avoir été mandatés pour cela. Vous vous doutez qu'il y a toujours de gros intérêts en jeu, notamment parce qu'une couverture assurances

n'est pas l'autre et que les circonstances du sinistre ne sont pas toujours claires. Nous devons donc être certains que nous pouvons mettre nos équipes sur l'affaire, et dans quel cadre strict il nous est demandé d'intervenir. Ça se passe en général très bien, mais nous devons être vigilants.

Entreprendre : Parlons peu, parlons bien... Qui sont vos clients ?

David Horman : Nos clients finaux sont soit des particuliers, soit des entreprises. Dans tous les cas, ce sont des gens «un peu perdus» face à l'ampleur de ce qu'ils vivent. Ils viennent d'affronter les éléments, de subir un sinistre... Ils sont dans le désarroi. La première chose est déjà d'évaluer les dégâts et de prendre les décisions qui s'imposent en accord avec l'expert et le client.

Entreprendre : Qui décide ?

David Horman : Le propriétaire du bien sinistré, avec l'aide et le conseil de son courtier, de l'expert de la compagnie, et parfois d'un contre-expert. En général, c'est toutefois la compagnie d'assurances qui prend le plus souvent les choses en main. Notre rôle consiste donc, comme vous l'avez dit en préambule, à sécuriser les lieux en urgence... avant d'aller plus loin. On prend aussi toutes les dispositions pour éviter que des dommages majeurs inhérents aux fumées ou à l'eau ne ruinent tout espoir de récupération. On fait ensuite rapport de la situation et

on prend les décisions qui s'imposent en accord avec les parties.

Entreprendre : Comme...

David Horman : Comme d'évacuer les appareils électroniques en chambre sèche dans le cas d'une entreprise, ou de transférer les biens (meubles et vêtements...) dans nos centres de stockage climatisés, comme de protéger les lieux en empêchant toute corrosion par oxydation, tout vandalisme ou toute dégradation supplémentaire qui peut intervenir dans les heures ou les jours qui suivent.

Entreprendre : Une fois l'évacuation terminée, que se passe-t-il concrètement ?

David Horman : Tout dépend des cas. Si tout se passe bien, cela peut aller vite. Dès que l'accord d'intervention est obtenu et que l'on connaît l'étendue de notre mission, nos équipes sont très réactives. Ici, en Centre-Ardenne, nous sommes huit ETP pour la structure d'intervention, une dizaine d'autres est regroupée au sein de l'aile EN.CO.RE qui fait de la rénovation et de la peinture, mais une septantaine de professionnels compose aussi le personnel directement mobilisable pour répondre à la demande.

Entreprendre : On dénombre beaucoup de sinistres par an? C'est une activité qui occupe le personnel toute l'année ?

David Horman : La question est courante au sujet de notre métier car, au fond, cette activité est très particulière. Oui, il y a des sinistres tous les jours. De moins en moins souvent de grands incendies qui détruisent tout, mais on recense quotidiennement des sites d'intervention pour nos services, que ce soit pour solutionner des montées d'eau, des fuites de mazout, de petits feux domestiques localisés.

Entreprendre : Qui arrivent tous les jours !

David Horman : Assuralia rappelait récemment que 800 sinistres étaient déclarés tous les jours en Belgique. La plupart ne nous concernent pas, bien sûr, mais les chiffres sont quand même là... On peut supposer que sur le nombre, une certaine soit de nature à pouvoir être solutionné par des entreprises comme la nôtre.

Entreprendre : D'autres entreprises ont donc aussi pignon sur rue dans le domaine en Belgique ?

David Horman : Bien sûr... Damage Control fait partie du top 3 belge du



«Entre la sécurisation, le nettoyage, le déblayage, la décontamination et la rénovation... il ne fait aucun doute que nous balayons un tas de métiers, compétences et savoir-faire. Notre quotidien est complexe, souvent lourd psychologiquement aussi, la récompense ne venant au fond souvent que dans les remerciements à la fin de la prise en charge...»

métier, mais nous ne sommes pas seuls, loin de là. Par contre, nous sommes les seuls à pouvoir revendiquer une palette de services aussi complète à la carte. On propose... et le client dispose, y compris jusqu'à la finition soignée.

Entreprendre : Vous disiez qu'une fois l'évacuation faite, il fallait parfois attendre. Qu'entendez-vous par là ?

David Horman : Les dégâts causés par la fumée, les suies, l'eau ou les poudres d'extinction doivent être pris en charge rapidement, mais ils demandent aussi une maîtrise et un savoir-faire en matière de nettoyage. Ensuite, il faut parfois attendre quelques jours, voire quelques mois, pour passer à la prise en charge de la rénovation. Tout n'est pas nécessairement clair et limpide. Il faut parfois attendre que les experts se mettent d'accord entre eux pour définir qui est responsable de l'origine du sinistre.

Entreprendre : On dit souvent que l'eau abîme autant que le feu...

David Horman : L'eau est terriblement agressive pour un tas de matériels, mais je ne vous parle même pas des suies corrosives qui émanent des plastiques, ni de l'ensemble de ce qui a pu servir à stopper le sinistre, y compris les chocs thermiques, la déformation des matériaux, l'apparition de moisissures, l'attaque du

calcaire... Ce n'est pas pour rien si nous appelons cette partie de notre mission la décontamination. C'est du nettoyage... mais c'est aussi bien plus !

Entreprendre : Vous assainissez tout bonnement le sinistre, un process pour lequel vous utilisez tous les produits et toutes les méthodes...

David Horman : Exactement... Cela va du lessivage au gommage ou au peeling, en fonction des matériaux, du nettoyage en surface jusqu'à la désinfection. On fait aussi de la cryogénie, en fait nous projetons des pellets de glace carbonique (-70 et -80 °C) sur la surface à traiter par un procédé pneumatique, puis on recourt encore au sablage... On fait aussi de la décontamination industrielle, on dégraisse les surfaces, on rénove en profondeur...

Entreprendre : Tous ces procédés sont plutôt particuliers, non ?

David Horman : Pas tant que cela... En tout cas, ils font partie du quotidien de nos équipes. Comme l'assèchement des bâtiments, à l'aide de déshumidificateurs industriels, de ventilateurs de grande taille et différents engins de chauffage. Pour combattre les mauvaises odeurs résiduelles dues aux suies, hydrocarbures et moisissures, nous procédons également à la désodorisation des lieux par brumisation, à l'aide d'ozoniseurs et autres destructeurs de bactéries et générateurs de plasma.

Entreprendre : On peut vraiment tout récupérer...

David Horman : Question délicate. Tout dépend de l'ampleur du sinistre, bien sûr. Tout dépend aussi de la prise en charge de l'après-sinistre, surtout dans les premières heures. Tout dépend encore de l'usage que l'on réserve à ce que l'on entend récupérer... C'est du cas par cas. Il ne vous étonnera pas, sur le sujet, de savoir que cela génère parfois des discussions assez tendues entre experts, contre-experts et clients.

Entreprendre : Votre avis...

David Horman : Je pense que nous sommes suffisamment professionnels et équipés que pour faire de réels exploits. Maintenant, je dis souvent aussi que nous ne faisons pas de miracles. On rénove du mobilier, on récupère du matériel électrique et informatique, on rend à la lecture des documents, mais un tapis à moitié brûlé le restera, de même qu'un beau livre qui a baigné dans l'eau ne reprendra jamais son éclat premier. Ce



«On sauve, on préserve, on met tout en œuvre pour solutionner des situations qui sont parfois dantesques, mais on ne fait jamais rien d'impossible... ou presque !»

qu'il faut retenir, c'est que plus vite nous intervenons, plus nous aurons de chance de récupérer les éléments sinistrés.

Entreprendre : Vous êtes quand même très forts à ce qu'on dit...

David Horman : Oui, je confirme. Je pense que nous sommes d'abord et avant tout extrêmement organisés. Nous respectons toujours le travail dans ce qu'il a de méthodique, à savoir sécuriser, évacuer, décontaminer et rénover de A à Z, avant que le temps et les dommages inhérents au sinistre aient entamé leur action destructrice.

Entreprendre : Vous reconditionnez par exemple du matériel informatique ou électrique...

David Horman : Notamment, cela va de l'armoire électrique d'une usine ou des ordinateurs d'une école jusqu'à la décontamination et la désodorisation d'appareils techniques de précision ou d'électroménagers qui paraissent récupérables. Vous seriez surpris...

Entreprendre : En parlant de surprise, certaines photos parlent d'elles-mêmes tout aux résultats de vos interventions. Votre approche de la rénovation semble très pointue !

David Horman : Normal, non ? Cela fait

partie de notre manière d'appréhender le dossier. On fait toujours le maximum...

Entreprendre : La rénovation est, en l'espèce, le bout du tunnel pour votre « client »...

David Horman : La rénovation, c'est l'aval en effet. C'est ce qui vient au moment où la tension est retombée. On est alors dans la phase de reconstruction. On regarde vers l'avenir. Les sinistrés ont fait leur deuil, y compris si, hélas, il y a eu des blessés ou pire ! Au moment de reconstruire, de rénover, de se réapproprier les lieux, on entrevoit l'ensemble davantage comme un chantier complet avec la gestion, la coordination et le conseil par des professionnels du bâtiment.

Entreprendre : Vous disposez d'équipes en interne pour prendre en charge la rénovation, la reconstruction, y compris technique...

David Horman : Oui, nous avons l'ensemble des différents corps de métier au sein de la structure, et nous travaillons également avec des partenaires. Nous coordonnons et réalisons «clef sur porte» tous les travaux qu'impose le sinistre (toiture, plomberie, sanitaire, électricité, menuiserie, plafonnage, placement de portes et fenêtres, peinture, tapissage et décoration).

Entreprendre : Ce métier que nous ne connaissions pas a donc aussi ses beaux côtés...

David Horman : Bien sûr, il faut juste admettre que la rencontre avec nos clients finaux a toujours lieu dans des conditions dramatiques, ou presque. Et, sauf exception, dans l'urgence ! Le beau côté est, bien entendu, la satisfaction que nous avons de pouvoir aider le sinistré à récupérer ce qui est récupérable et, dans un deuxième temps, de lui rendre un bien remis en état « comme neuf »

Entreprendre : Votre réactivité fait des miracles...

David Horman : Notre réactivité, notre professionnalisme et notre empathie rassurent et confortent, mais nous ne faisons aucun miracle, je le regrette. Ce qui nous caractérise, par-dessus tout, c'est l'approche globale de la situation et notre façon de régler les choses à la carte, puis notre souplesse d'intervention. Nos offres sont toujours rapides et notre prise en charge efficace.

Entreprendre : Vous êtes un Bon Samaritain...

David Horman : Pas spécialement... Je dirais plutôt que nous sommes de parfaits professionnels qui connaissent leur métier, les techniques les plus abouties pour le mettre en œuvre et qui disposent d'une force importante, au vu du positionnement national du Groupe, pour être prêts à répondre rapidement à toutes les sollicitations... ■

Propos recueillis par Christophe Hay
Photos Jean-Louis Brocart



DAMAGE CONTROL
XL Group Damage Control AM
Gsm : 0499 550 137
Route de Saint Hubert 20
6800 Recogne
www.damage-control.be