

**ENVIROCOMPÉTENCES**  
**COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT**

**RAPPORT D'ANALYSE DE LA PROFESSION**  
**DE TECHNICIEN ET DE TECHNICIENNE**  
**EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE**

**Août 2010**

## ÉQUIPE DE PRODUCTION

---

*Olivier Robin*

Chargé de projet

EnviroCompétences

Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement

*Marie-Pier Richard \**

Chargée de projet

EnviroCompétences

Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement

*Pierre Cloutier*

Conseiller en formation

SEB-FORMATION

- \* Marie-Pier Richard a pris la relève d'Olivier Robin, comme chargée de projet en-cours de réalisation.



**Ce projet a été réalisé grâce à une aide  
financière de la Commission des partenaires  
du marché du travail**

## **REMERCIEMENTS**

---

La production du présent rapport a été rendue possible grâce à la contribution de nombreuses personnes et de plusieurs entreprises.

EnviroCompétences tient à remercier les spécialistes de la profession qui ont généreusement accepté de nous recevoir dans leur entreprise ou de participer à des rencontres et, en particulier, à l'atelier d'analyse de la profession qui s'est tenu au Centre de congrès de Rosemont les 27, 28 et 29 janvier 2010.

### **Spécialistes de la profession**

Note : Les personnes dont le nom est suivi d'un astérisque étaient présentes à l'atelier du mois de janvier 2010.

*André Béchard*  
Superviseur technique  
Opti-services, Boisbriand

*David Dupré \**  
Directeur des opérations  
Systèmes Paul Davis, Laval

*Maxime Blanchette*  
Président  
Groupe Dijon GUS, Laval

*David Forcier \**  
Propriétaire  
Soresto Estrie, Sherbrooke  
(regroupement de 5 entreprises)

*Ghyslain Brun \**  
Opti-services, Boisbriand

*Karl Gagné \**  
Estimateur  
Les Pro-fessionnels, Anjou

*Corina Chartrand*  
Responsable des ressources humaines  
Groupe Sinisco, Québec

*Richard Jenne \**  
Chef d'équipe  
Phoenix, Sherbrooke

*Gaétan Chicoine \**  
Superviseur pour la région de Québec  
Groupe Sinisco, Québec

*Mario Lavoie\**  
Directeur des opérations  
Qualinet, Québec

*Michel Clermont \**  
Conseiller technique pour les franchisés  
Steamatic, Montréal

*Nicolas Madore*  
Président et Chef de la Direction  
Sinistre Montréal, Montréal

*Marc-Antoine Décembre \**  
Coordonnateur  
Groupe Dijon, Laval

*Martin Michaud \**  
Directeur des opérations  
Ventilation Plus (réseau GUS)  
Saint-Romuald

*Annie Pichette*  
Adjointe au président  
Gestion et logistique  
Qualinet, Québec

*Gérard Desjardins*  
Président  
Nettoyage Nord-Sud (GUS)  
Québec

*Donald Quirion \**  
Président  
Groupe Solution Sinistre, Carignan  
Vice-président de la Fédération de l'industrie de  
la restauration après sinistre (FIRAS)

*Anderson Toussaint \**  
Chargé de projet  
Sinistre Montréal, Montréal

### **Observatrice et observateur**

*Anne-Marie Gervais*  
Conseillère en intervention sectorielle  
Commission des partenaires du marché du travail

*Olivier Robin*  
Chargé de projet  
EnviroCompétences

Santé et sécurité au travail

EnviroCompétences tient à remercier madame Johanne Dumont, chimiste et conseillère en prévention et inspection à la Commission de la santé et de la sécurité au travail, qui a élaboré le document « Problématiques reliées à la santé et la sécurité du travail de la profession de technicien en restauration après sinistre » présenté en annexe à cette analyse de profession.

## TABLE DES MATIÈRES

---

GLOSSAIRE.....	6
INTRODUCTION.....	8
1. CARACTÉRISTIQUES SIGNIFICATIVES DE LA PROFESSION .....	10
1.1 Définition de la profession .....	10
1.2 Appellations d’emploi .....	11
1.3 Qualification professionnelle .....	11
1.4 Portée des interventions .....	12
1.5 Modes d’organisation du travail.....	13
1.6 Principales difficultés du travail.....	14
1.7 Conditions d’entrée dans la profession .....	15
1.8 Niveaux d’exercice.....	15
1.9 Présence des femmes.....	16
1.10 Évolution prévisible du contexte d’exécution de la profession.....	16
2. ANALYSE DES TÂCHES .....	17
Liste des tâches.....	17
Tableau des tâches et des opérations.....	18
Description détaillée de la tâche 1 : Répondre aux appels des répartiteurs .....	19
Description détaillée de la tâche 2 : Traiter les dégâts d’eau .....	24
Description détaillée de la tâche 3 : Traiter les dégâts causés par le feu .....	30
Description détaillée de la tâche 4 : Traiter les problèmes de contamination.....	36
Données quantitatives sur les tâches .....	42
3. CONNAISSANCES, HABILITÉS ET ATTITUDES .....	43
3.1 Connaissances .....	43
3.2 Habiletés cognitives .....	45
3.3 Habiletés motrices et kinesthésiques.....	45
3.4 Habiletés perceptives.....	45
3.5 Attitudes .....	45
ANNEXE : Risques à la santé et à la sécurité du travail .....	46
TABLEAU 1 .....	47
TABLEAU 2 .....	50
NOTES : .....	52

## **GLOSSAIRE**

---

### **Analyse d'une profession**

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations accompagnées de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une identification des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs requis.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse qui vise la création de la source d'information initiale et l'actualisation d'une analyse qui est la révision de cette information.

### **Comportements socioaffectifs**

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

### **Conditions de réalisation de la tâche**

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation de la tâche et illustrent notamment l'environnement de travail, les risques à la santé et la sécurité du travail, l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés au regard de l'accomplissement de la tâche.

### **Connaissances**

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts, ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

### **Exigences de réalisation de la tâche**

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

### **Fonction**

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et elle est définie par les résultats du travail.

### **Habiletés cognitives**

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

### **Habiletés motrices et kinesthésiques**

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

### **Habiletés perceptives**

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

### **Niveaux d'exercice de la profession**

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de cette profession.

### **Opérations**

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

### **Plein exercice de la profession**

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

### **Profession**

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou à son compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation<sup>1</sup>.

### **Résultats du travail**

Les résultats du travail sont un produit, un service ou une décision.

### **Sous-opérations**

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

### **Tâches**

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

---

<sup>1</sup> La notion de « fonction de travail » utilisée au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport correspond, à peu de chose près, à la notion de métier ou de profession.

## **INTRODUCTION**

---

L'analyse d'une profession a pour objet de :

- faire le portrait le plus complet possible de l'exercice d'une profession, au niveau du plein exercice, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes,
- fournir une description représentative de l'exercice de cette profession au Québec, de façon à mettre en œuvre les orientations gouvernementales de qualification professionnelle,
- fournir l'information qualitative nécessaire à la formulation ultérieure des compétences selon les exigences de qualification professionnelle et du niveau de compétence communément attendu sur le marché du travail.

L'analyse de la profession de technicien et de technicienne en restauration après sinistre a été effectuée dans le cadre de l'élaboration d'une norme professionnelle et d'un programme d'apprentissage en milieu de travail pour cette profession. Elle a été réalisée en conformité avec le « Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession »<sup>2</sup>.

Le présent rapport expose les résultats de l'analyse de la profession de technicien et de technicienne en restauration après sinistre; il reflète fidèlement les renseignements recueillis auprès des spécialistes de la profession au moyen des entrevues et de l'atelier d'analyse de la profession.

### **Critères d'échantillonnage des spécialistes de la profession**

Les critères d'échantillonnage des spécialistes de la profession retenus pour la réalisation de l'analyse de la profession ont été les types d'entreprises dans lesquelles la profession est exercée, la taille des entreprises et les régions où elles se situent.

Les différents types d'entreprises en restauration après sinistre étaient représentés à l'atelier d'analyse de la profession; on y retrouvait trois entreprises indépendantes, huit membres de regroupements ou franchisés et un franchiseur. Ces diverses entreprises intervenaient dans tous les types de sinistres. Certaines de ces entreprises offraient d'autres services que la restauration après sinistre; ces services tels que le déménagement, l'entreposage ou le nettoyage étaient, en règle générale, complémentaires à la restauration proprement dite.

---

<sup>2</sup> *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Commission des partenaires du marché du travail, mai 2007, 43 pages.

Les entreprises représentées à l'atelier d'analyse de la profession étaient de différentes tailles; le nombre d'employés et d'employées par entreprise variait de moins d'une dizaine à près d'une cinquantaine en incluant les personnes affectées aux services connexes à la restauration.

Les spécialistes de la profession présents à l'atelier d'analyse de la profession travaillaient dans des entreprises situées dans sept régions administratives différentes du Québec :

- Laval (2 personnes)
- Montérégie (1 personne)
- Montréal (3 personnes)
- Capitale nationale (2 personnes)
- Laurentides (1 personne)
- Estrie (2 personnes)
- Chaudière-Appalaches (1 personne)

## **1 CARACTÉRISTIQUES SIGNIFICATIVES DE LA PROFESSION**

---

### **1.1 DÉFINITION DE LA PROFESSION**

Au dire des spécialistes présents à l'atelier d'analyse de la profession, le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre effectue tout le travail nécessaire pour assurer le contrôle des dommages et la remise en état, lorsque cela est possible, des biens, des meubles et des immeubles endommagés lors d'un sinistre.

La restauration consiste à remettre dans l'état initial un lieu ou un bien meuble plutôt que de le remplacer. Les techniques de restauration varient selon le type de dégât et la source de dégât (exemple : selon le type d'eau). Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre applique le plus souvent la technique et le protocole prescrits par l'entreprise.

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre intervient en situation d'urgence ou planifiée lors de sinistres causés par l'eau, le feu, différents types de contamination (fongique, bactérienne, etc.) et dans divers autres types de sinistres (crimes, vandalisme, décès, déversements d'huile, etc.). Son travail inclut la manutention, l'emballage et le chargement du matériel ainsi que la conduite des véhicules et toutes les opérations de remise en état des biens en entrepôt. Il doit toujours appliquer les protocoles en usage et il doit parfois effectuer des tests, notamment pour savoir s'il y a présence d'amiante.

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre travaille sous supervision et doit être en mesure de poser un diagnostic sommaire des dégâts et de la source et de formuler des recommandations, notamment pour assurer le contrôle des dommages en cas d'urgence.

Sans être responsable des relations avec la clientèle, le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre doit interagir avec celle-ci et documenter le travail qu'il ou qu'elle accomplit

## 1.2 APPELLATIONS D'EMPLOI

L'appellation « technicien ou technicienne en restauration après sinistre » est couramment utilisée par les gens de l'industrie pour désigner la profession, mais plusieurs autres appellations sont utilisées telles que « technicien et technicienne en nettoyage » ou « préposé et préposée en sinistre ».

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre est souvent secondé par un ou une aide parfois appelé technicien et technicienne junior ou encore apprenti et apprentie.

## 1.3 QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Il n'existe actuellement au Québec aucune formation professionnelle ou technique dans le réseau scolaire qui forme à l'exercice de la profession de technicien ou technicienne en restauration après sinistre et il n'y a pas de description de cette profession dans la Classification nationale des professions (CNP).

Aux États-Unis, l'Institute of Inspection, Cleaning and Restoration Certification (IICRC) offre de la formation et émet des certifications qui sont reconnues par les assureurs américains. En matière de méthodologie et de techniques d'intervention en restauration après sinistre, l'IICRC constitue la référence en Amérique. Ses formations sont aussi données au Québec : plusieurs techniciens et techniciennes ont obtenu une ou des certifications de l'IICRC. Cette certification n'est pas exigée par tous les assureurs canadiens.

Au Québec, les méthodes et les techniques prescrites par l'IICRC pour les différents types de sinistre ne font l'objet d'aucun encadrement légal ou réglementaire. Elles ne constituent pas des exigences au même titre que le Code du bâtiment ou le Code électrique du Québec. L'industrie a donc toujours été relativement ouverte, en ce sens qu'une personne peut se déclarer technicien ou technicienne en restauration après sinistre et commencer à offrir ses services sans qu'aucun contrôle puisse être exercé. La certification de l'IICRC constitue néanmoins une référence reconnue en matière de compétence et de professionnalisme : le site web de la Société canadienne d'hypothèque et de logement recommande à tous les sinistrés de s'assurer que leurs travaux sont effectués par des firmes dont le personnel a suivi des formations de l'IICRC<sup>3</sup>. Le site web de la Fédération de

---

<sup>3</sup> [http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/enlo/caur/caur\\_003.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/enlo/caur/caur_003.cfm)

l'industrie de la restauration après sinistre<sup>4</sup> (la FIRAS) indique qui a été certifié par l'IICRC parmi ses membres et dans quel domaine.

Une forme de régulation existe toutefois : une très large part du travail de restauration après sinistre est contrôlée par les assureurs devant traiter des réclamations. Ces assureurs font affaire avec les firmes de restauration qu'elles jugent fiable dans chacune des régions et s'assurent que les travaux soient effectués par ces dernières. Il existe aussi des entreprises de restauration qui traitent directement avec les clients sinistrés; ces entreprises misent sur un marketing direct pour remporter des parts de marché significatives. Pour établir leur crédibilité, plusieurs petites entreprises se sont regroupées en réseaux ou ont joint des bannières reconnues en tant que franchisés.

Plusieurs des intervenants de l'industrie ont récemment créé la Fédération de l'industrie de la restauration après sinistre, dont la première assemblée générale a eu lieu en mai 2009. Un des objectifs de la FIRAS est notamment de faire reconnaître la profession et d'éviter que quiconque puisse se prétendre technicien ou technicienne sans être qualifié (e). Un autre de ses objectifs à moyen ou long terme est de parvenir à normaliser certaines pratiques de travail. Il arrive encore régulièrement que des désaccords surviennent entre les assureurs et les firmes de restauration quant à la nature des solutions à mettre en œuvre pour effectuer la restauration.

#### **1.4 PORTÉE DES INTERVENTIONS**

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre peut intervenir tout aussi bien dans des résidences privées que dans des locaux commerciaux ou industriels ou encore dans des édifices publics. Comme mentionné dans la définition de la profession (voir la section 1.1 du présent rapport), les interventions sont effectuées en situation d'urgence ou planifiée lors de sinistres causés par l'eau, le feu ou différents types de contamination.

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre effectue, tout comme le technicien ou la technicienne en assainissement de conduits de ventilation, des travaux de décontamination bactérienne. Par contre, contrairement à ces derniers, le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre n'intervient pas pour assurer l'inspection et l'entretien préventif des réseaux de conduits. Il faut mentionner également qu'en ce qui concerne le traitement des

---

<sup>4</sup> <http://www.firas.ca/fr/membrescertifies.html>

problèmes de contamination, les travaux effectués par le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre sont tributaires d'un diagnostic souvent posé par un ou une microbiologiste.

La portée des interventions du technicien ou de la technicienne en restauration après sinistre est limitée en ce qui concerne les interventions sur les immeubles et les biens meubles. Au Québec, dans le domaine de la construction l'obtention des permis requis, pour les entrepreneurs et entrepreneures, et des cartes de compétence appropriées, pour les employés et employées est une obligation légale. En ce qui concerne le travail sur les immeubles, le travail se limite aux opérations essentielles pour assurer le contrôle de l'évolution des dégâts (comme percer un trou pour favoriser la circulation d'air), l'enlèvement des éléments directement touchés par le sinistre, ainsi que les opérations de restauration proprement dites (traitement de surfaces affectées par le feu ou l'eau, traitements antibactériens, déshumidification de locaux, etc.).

Plusieurs des entreprises de restauration après sinistre détiennent un permis d'entrepreneur en construction, ce qui leur permet de réaliser l'ensemble des travaux postérieurs à un sinistre, du dégarnissage à la reconstruction.

## **1.5 MODES D'ORGANISATION DU TRAVAIL**

En règle générale, la polyvalence est de mise chez les techniciens ou les techniciennes en restauration après sinistre et dans 80 % des cas, ce sont les mêmes personnes qui effectuent les travaux de restauration en atelier et sur les lieux de différents types de sinistres. Il y a par contre des techniciens ou des techniciennes qui sont spécialistes des interventions sur les lieux de sinistres particuliers tels que des scènes de crimes.

Les personnes qui débutent dans la profession ne répondent pas seules aux appels et agissent plutôt en tant qu'aides-techniciens ou aides-techniciennes. De même, le traitement des problèmes de contamination demande davantage d'expérience et de minutie que les traitements de dégâts d'eau et de dégâts causés par le feu.

## 1.6 PRINCIPALES DIFFICULTÉS DU TRAVAIL

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre intervient dans des lieux sinistrés : à la suite d'un dégât d'eau, d'un feu, d'un incident ayant causé une prolifération bactérienne ou dans d'autres circonstances analogues. Il ou elle doit donc régulièrement travailler dans des situations physiquement difficiles, telles que le froid, l'humidité, le travail en espace confiné, parfois sans eau courante ou sans électricité ni chauffage. À titre d'exemple, il ou elle peut avoir à intervenir dans des sites où des éléments structuraux du bâtiment ont été atteints par le feu, ou dans un milieu sale et humide, parfois encore inondé au début des travaux de restauration, ou dans un environnement propice à la contamination bactérienne. Le milieu environnant peut donc être inconfortable et désagréable, surtout en situation d'urgence, alors qu'aucune mesure de contrôle n'a encore été mise en place. Les risques pour la santé et la sécurité sont réels et importants. Il ou elle doit donc faire preuve de prudence, sécuriser les lieux et porter les équipements de protection individuelle requis par la situation. On présente à l'annexe 1 plus en détail les problématiques liées à la santé et à la sécurité.

Les circonstances peuvent aussi faire que les propriétaires ou occupants des lieux où le technicien ou la technicienne se présente soient nerveux, en détresse ou agressifs. Le technicien ou la technicienne doit composer avec la situation et adopter un comportement à la fois professionnel et rassurant.

De plus, la nature même des interventions rend difficile la planification des heures de travail. Dans tous les cas, il fait partie du travail normal d'un technicien ou d'une technicienne d'être en disponibilité le soir, la nuit ou la fin de semaine, généralement à tour de rôle avec des collègues, pour répondre aux appels. Le technicien ou la technicienne peut être amené (e), sans préavis, à faire de très longues journées, sans pouvoir quitter le travail tant que la situation problématique pour laquelle il ou elle intervient n'est pas rétablie ou sous contrôle.

## **1.7 CONDITIONS D'ENTRÉE DANS LA PROFESSION**

Il n'existe aucun diplôme d'études conduisant à l'exercice de la profession de technicien ou de technicienne en restauration après sinistre. Les entreprises recourent souvent à des journaliers ou des aides qui manifestent de l'intérêt pour la profession et qui acceptent de suivre une formation de base tout en assistant les techniciens et les techniciennes d'expérience.

Les entreprises recherchent d'abord des personnes qui ont les qualités énumérées ci-après :

- la fiabilité,
- la disponibilité et la ponctualité,
- la crédibilité,
- le sens de l'observation,
- la minutie, l'attention et la vigilance,
- la patience,
- le sens de l'initiative,
- la débrouillardise,
- la méthode,
- l'efficacité,
- la prudence,
- la polyvalence,
- la dextérité manuelle.

## **1.8 NIVEAUX D'EXERCICE**

Le compagnonnage est une pratique solidement établie dans les différents milieux de travail et les apprentis et apprenties commencent par se familiariser avec les différents équipements utilisés, aussi bien en atelier que sur les lieux des sinistres. Il n'y a pas de classes de métier, mais le profil de carrière le plus typique est le suivant :

- aide-technicien ou-aide-technicienne,
- technicien ou technicienne,
- chef d'équipe,
- gérant ou gérante de projet,
- directeur ou directrice des opérations,
- propriétaire.

Le salaire d'entrée pour les techniciens et techniciennes se situe aux alentours de 13 \$/heure.

## **1.9 PRÉSENCE DES FEMMES**

Il y a environ 40 % de femmes qui exercent la profession; cette proportion peut être considérablement moindre (20 %) dans les entreprises qui interviennent davantage dans le secteur de la construction. La profession est diversifiée et est attrayante pour les femmes dont la proportion a augmenté en cours des dernières années.

Les femmes excellent dans les travaux d'atelier et de nettoyage et sont plus minutieuses que les hommes; elles ont aussi l'habitude de mieux documenter les interventions. Les activités de manutention exigent cependant une force physique qui peut constituer pour elles une contrainte à l'exercice de la profession.

## **1.10 ÉVOLUTION PRÉVISIBLE DU CONTEXTE D'EXÉCUTION DE LA PROFESSION**

Les représentants et les représentantes de l'industrie travaillent activement pour que la profession de technicien ou de technicienne en restauration après sinistre obtienne une certaine forme de reconnaissance. L'élaboration d'une norme professionnelle est d'ailleurs l'un des éléments clés sur lesquels ils ou elles misent pour obtenir cette reconnaissance. Il n'y a pas lieu de croire que les besoins de la clientèle pourraient diminuer : il y a toujours eu, et il y aura toujours, des sinistres. Les pressions sur les coûts des réclamations font que le besoin de restaurer plutôt que de remplacer les biens et immeubles endommagés par un sinistre aura pour effet de faire augmenter la demande pour ce type de service.

De nouveaux équipements, produits et procédés viennent régulièrement enrichir la gamme d'interventions possibles. Par exemple, au cours des dernières années, on a assisté à l'introduction de nouvelles technologies d'abrasion très spécialisées, telles que le jet sous pression de glace sèche et le jet sous pression de bicarbonate de soude pour traiter les surfaces attaquées par le feu. De nouveaux produits et procédés pour les contrôles d'odeurs et contrôles bactériologiques sont aussi régulièrement introduits. La tendance est donc à une certaine complexification technologique, sans toutefois changer la nature même de la profession.

## **2 ANALYSE DES TÂCHES**

---

### **LISTE DES TÂCHES**

Les tâches exercées par les techniciens et les techniciennes en restauration après sinistre sont présentées dans la liste ci-après. L'ordre dans lequel les tâches sont présentées ne reflète pas un degré d'importance et n'est pas nécessairement chronologique.

TÂCHE 1 RÉPONDRE AUX APPELS DES RÉPARTITEURS

TÂCHE 2 TRAITER LES DÉGÂTS D'EAU

TÂCHE 3 TRAITER LES DÉGÂTS CAUSÉS PAR LE FEU

TÂCHE 4 TRAITER LES PROBLÈMES DE CONTAMINATION

**TABLEAU DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS**

1. Répondre aux appels des réparateurs	1.1 Préparer les équipements et les produits	1.2 Prendre connaissance du sinistre	1.3 Se rendre sur les lieux	1.4 Établir le contact avec le client ou la cliente
	1.5 Évaluer la situation	1.6 Sécuriser les lieux	1.7 Stabiliser la situation	1.8 Documenter l'état des lieux et les opérations effectuées
2. Traiter les dégâts d'eau	2.1 Préparer l'intervention	2.2 Extraire l'eau des lieux affectés	2.3 Prévenir la contamination	2.4 Assécher les lieux
	2.5 Emballer les meubles et les objets	2.6 Charger le camion	2.7 Charger le caisson	2.8 Entreposer les biens meubles à l'atelier
	2.9 Restaurer les biens endommagés par l'eau	2.10 Remettre les biens au client ou à la cliente	2.11 Documenter l'état des lieux et les opérations effectuées	
3. Traiter les dégâts causés par le feu	3.1 Préparer l'intervention	3.2 Compléter le dégarnissage	3.3 Emballer les meubles et les objets.	3.4 Charger le camion.
	3.5 Charger le caisson.	3.6 Entreposer les biens meubles à l'atelier	3.7 Restaurer l'intérieur du bâtiment	3.8 Restaurer l'extérieur du bâtiment
	3.9 Restaurer les biens endommagés par le feu	3.10 Remettre les biens au client ou à la cliente	3.11 Documenter l'état des lieux et les opérations effectuées	
4. Traiter les problèmes de contamination	4.1 Préparer l'intervention	4.2 Emballer les meubles et les objets	4.3 Charger le camion	4.4 Charger le caisson
	4.5 Entreposer les biens meubles à l'atelier	4.6 Décontaminer le site et les meubles	4.7 Libérer le site décontaminé	4.8 Remettre les biens au client ou à la cliente
	4.9 Documenter l'état des lieux et les opérations effectuées			

**DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA TÂCHE 1 : RÉPONDRE AUX APPELS DES RÉPARTITEURS**

**PRÉSENTATION DE LA TÂCHE**

Les techniciens doivent généralement assumer des périodes de garde où ils doivent prendre les appels des répartiteurs de l'entreprise. Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre peut être appelé (e) à se présenter sur les lieux d'un sinistre en tout temps, sans préavis.

Il ou elle doit donc s'assurer que le camion, les équipements et les produits d'utilisation courante soient prêts en tout temps.

En situation d'urgence, le technicien ou la technicienne doit mettre en œuvre les mesures nécessaires pour limiter les dommages aux biens meubles et immeubles. Il ou elle doit procéder en respectant les paramètres prévus contractuellement. Il ou elle doit aussi manifester un comportement professionnel, informer le client ou la cliente des actions à poser et lui faire compléter la documentation requise. Le technicien ou la technicienne se réfère à son chargé de projet pour tout cas complexe ou requérant une négociation avec l'assureur ou le sinistré. Le niveau d'autonomie accordé au technicien ou à la technicienne, quant à la prise de décision, dépend des politiques de l'entreprise et de l'expérience acquise en lien avec les niveaux d'exercice de la profession.

Dans son travail, le technicien ou la technicienne doit faire preuve de jugement et de « gros bon sens » et tenir compte de la valeur marchande des biens qu'il ou qu'elle aura à traiter, ainsi que d'éléments parfois moins tangibles tels que la valeur sentimentale que peut avoir un objet pour un client ou une cliente. Il ou elle doit notamment être en mesure d'identifier les cas où il serait nécessaire de consulter un spécialiste, par exemple, en cas de dommages à une cave à vin, à des armes à feu ou à des œuvres d'art, ou lorsque les travaux à réaliser dépassent son expertise ou ses capacités (par exemple : déglacer un toit, capturer un reptile ou faire face à une scène de crime).

**SOUS-OPÉRATIONS ET PRÉCISIONS SUR LES OPÉRATIONS**

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
1.1 Préparer les équipements et les produits.	1.1.1 S'assurer du bon état de marche du camion. 1.1.2 Tenir à jour l'inventaire des équipements et des produits dans le camion. 1.1.3 Préparer les produits utilisés lors des interventions.	Il faut entretenir le véhicule et faire le plein d'essence.  On peut avoir à compléter le chargement du camion après avoir pris connaissance du sinistre (voir 1.2).  Il faut procéder à une dilution, un transvidage dans des contenants, un étiquetage, etc.
1.2 Prendre connaissance du sinistre.	1.2.1 Recevoir l'avis de sinistre ou prendre les appels de garde. 1.2.2 Recueillir l'information nécessaire.  1.2.3 Consulter le chargé de projet.	Il faut surtout s'informer sur la nature et la gravité du sinistre et obtenir des renseignements sur le client ou la cliente et, s'il y a lieu, sur la protection d'assurance. Il est important également de s'informer des risques et des conditions particulières à respecter.  Dans les cas où la situation l'exige en matière de complexité ou de relations contractuelles.
1.3 Se rendre sur les lieux.		Il faut coordonner ses actions avec celles de ses collègues ou d'un aide-technicien.
1.4 Établir le contact avec le client ou la cliente.	1.4.1 Se présenter. 1.4.2 Expliquer son rôle et la démarche d'intervention. 1.4.3 Rassurer le client ou la cliente.	

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
1.5 Évaluer la situation.	<p>1.5.1 Recueillir le l'information additionnelle sur la nature du problème auprès du client ou de la cliente.</p> <p>1.5.2 Faire une évaluation sommaire sur l'état des lieux et des biens.</p> <p>1.5.3 Prendre connaissance de l'information sur les assurances.</p> <p>1.5.4 Déterminer les priorités du client ou de la cliente.</p> <p>1.5.5 Déterminer les actions à poser immédiatement et ultérieurement.</p> <p>1.5.6 Informer le chargé de projet et obtenir son approbation, s'il y a lieu.</p> <p>1.5.7 Informer le client ou la cliente quant aux actions à poser et lui faire signer les autorisations nécessaires.</p>	<p>Il est utile de repérer les biens qui ont une valeur particulière pour le client ou la cliente. Les priorités sont fonction du budget dont le client ou la cliente dispose.</p> <p>Notamment, l'autorisation de transfert de créances et le contrat de service.</p>
1.6 Sécuriser les lieux.	<p>1.6.1 Répertorier les risques pour la santé et la sécurité.</p> <p>1.6.2 Mettre en œuvre des moyens de prévention ou de contrôle des incidents.</p>	<p>Relever, par exemple, la présence de trous ou d'ouvertures, de zones glissantes, de risques bactériologiques, de gaz ou de vapeurs toxiques, etc.</p> <p>Entre autres, l'utilisation de l'équipement de protection individuelle, le port des vêtements appropriés et l'utilisation de techniques de ventilation.</p>

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
1.6 Sécuriser les lieux.	1.6.3 Mettre en place des mesures pour protéger les lieux et les biens tout en assurant l'accès aux zones sinistrées.	Utilisation de : – serrures et contrôles des accès, – protège-tapis, – protège-coin, – zones de confinement.
1.7 Stabiliser la situation.	1.7.1 Mettre des biens à l'abri.  1.7.2 Disposer des animaux domestiques.  1.7.3 S'occuper des biens qui doivent être traités immédiatement.  1.7.4 Dégarnir l'ensemble des éléments touchés.	À cet égard, appliquer les techniques appropriées au type de dégât : eau, feu, contamination, odeurs ou autres.  Le dégarnissage consiste à dégager l'ossature du bâtiment sans toucher à la structure en enlevant certains éléments de finition. Il faut une licence pour faire le dégarnissage.
1.8 Documenter l'état des lieux et les opérations effectuées.	1.8.1 Inventorier, documenter et photographier l'état des lieux et des biens.  1.8.2 Identifier les biens protégés et les biens à traiter immédiatement.  1.8.3 Distinguer les dommages attribuables au sinistre des dommages préexistants.  1.8.4 Prélever des échantillons témoignant de l'état des biens.  1.8.5 Dresser une liste exhaustive des équipements laissés chez le client ou la cliente.  1.8.6 Noter les heures travaillées.	

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur les lieux de différents types de sinistres.</li> <li>• À partir d'informations au dossier ou communiquées par téléphone.</li> <li>• En équipe avec un aide-technicien ou un collègue.</li> <li>• Sous supervision à distance d'un chargé de projet ou d'un chef d'équipe.</li> <li>• En fonction des limites d'autorité en usage dans l'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application stricte des mesures relatives à la sécurité et à la santé.</li> <li>• Application stricte des directives relatives à l'utilisation des produits (SIMDUT).</li> <li>• Application juste des protocoles selon les politiques de l'entreprise.</li> <li>• Respect des exigences contractuelles.</li> <li>• Choix pertinent des techniques de restauration et des équipements en fonction de la nature et de l'étendue des dommages.</li> <li>• Prise en compte des priorités du client ou de la cliente dans le choix des biens à traiter en priorité.</li> <li>• Prise en compte de la valeur relative des objets dans le choix des objets à traiter/à conserver à/jeter.</li> <li>• Mise en œuvre rapide et efficace des mesures visant à empêcher la progression des dommages.</li> <li>• Précision dans la prise d'inventaire.</li> <li>• Identification claire des dommages aux biens et immeubles.</li> <li>• Documentation complète et intelligible.</li> <li>• Obtention des approbations requises (signature du client ou de la cliente).</li> <li>• Manifestation de courtoisie avec la clientèle.</li> <li>• Respect du code vestimentaire.</li> <li>• Protection et identification adéquates des équipements utilisés dans des espaces publics.</li> </ul>

## **DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA TÂCHE 2 : TRAITER LES DÉGÂTS D'EAU**

### **PRÉSENTATION DE LA TÂCHE**

Les dommages causés par l'eau font partie des cas les plus fréquemment traités par les techniciens et les techniciennes en restauration après sinistre.

Plusieurs éléments déterminent le choix du traitement : le volume d'eau, le temps depuis lequel l'eau est présente, les matériaux affectés et le type de construction. Les caractéristiques de l'eau sont aussi déterminantes pour le choix du traitement approprié : l'eau claire, l'eau de refoulement d'égout et l'eau pluviale ne requièrent pas le même type d'intervention et ne présentent pas les mêmes risques pour la santé.

Le technicien ou la technicienne doit déterminer la nature et la gravité des dommages et choisir les modalités d'extraction d'eau et d'assèchement applicables, ce qui inclut le choix des équipements et leur disposition, ainsi que la préparation des installations : souvent, en effet, des ouvertures doivent être pratiquées dans les cloisons et planchers pour favoriser la circulation de l'air pour l'assèchement. Le technicien ou la technicienne doit aussi prévoir la mise en place de mesures de prévention de la contamination et de contrôle des sources d'odeurs, notamment en cas de refoulement d'égout.

Dans les cas complexes, le technicien ou la technicienne peut devoir faire appel à son chargé de projet ou à un expert pour déterminer les modes optimaux d'extraction d'eau et d'assèchement, avant d'en assurer la mise en œuvre.

Le technicien ou la technicienne doit aussi s'assurer de la restauration des biens meubles : mobilier, vêtements, tapis, livres et autres biens. En fonction de la quantité de biens meubles à traiter, cela peut se faire sur place ou en entrepôt, et il ou elle peut le faire elle-même (elle-même) ou partager le travail avec des collègues.

**SOUS-OPÉRATIONS ET PRÉCISIONS SUR LES OPÉRATIONS**

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
<p>2.1 Préparer l'intervention.</p>	<p>2.1.1 Sécuriser les lieux</p> <p>2.1.2 Prévenir les risques d'électrocution.</p> <p>2.1.3 Protéger, si nécessaire, les meubles, les murs, les planchers et les escaliers.</p> <p>2.1.4 Compléter le dégarnissage.</p> <p>2.1.5 Disposer des débris.</p>	<p>Effectué selon le volume de débris et en utilisant le moyen approprié tel qu'un conteneur.</p> <p>En conformité avec le protocole établi et selon les règles de disposition des produits dans les sites d'enfouissement.</p>
<p>2.2 Extraire l'eau des lieux affectés.</p>	<p>2.2.1 Déterminer le type d'eau à extraire.</p> <p>2.2.2 Déterminer le type d'extraction le plus approprié.</p> <p>2.2.3 Prévoir l'acheminement de l'eau vers le traitement approprié.</p> <p>2.2.4 Mettre en place les équipements appropriés.</p> <p>2.2.5 Procéder à l'extraction.</p>	<p>L'eau claire, l'eau pluviale et l'eau de refoulement d'égout ne requièrent pas le même type d'intervention; il faut aussi vérifier le degré de contamination.</p> <p>Il faut également déterminer comment cette eau doit être traitée (renvoi à l'égout sanitaire, camion-citerne ou autre).</p> <p>L'eau peut être notamment extraite par pompage, par aspiration ou à l'aide d'absorbants.</p> <p>Cela peut être fait à l'aide d'un camion-citerne, des égouts ou des bacs pour matières absorbantes.</p> <p>Il s'agit de pompes, de boyaux, d'aspirateurs et d'absorbants.</p>

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
2.3 Prévenir la contamination	2.3.1 Appliquer un antibactérien ou un antifongique. 2.3.2 Capturer les particules en suspension dans l'air. 2.3.3 Confiner les zones affectées.	Il faut traiter et filtrer l'air à l'aide de capteurs de poussières et de filtres HEPA. À l'aide de parois de plastique par exemple.
2.4 Assécher les lieux.	2.4.1 Mesurer le taux d'humidité de l'air ambiant. 2.4.2 Mesurer le taux d'humidité des cloisons, des planchers, des plafonds, etc. 2.4.3 Créer des ouvertures de séchage dans le plancher, le toit, les murs, etc. 2.4.4 Calculer la puissance d'assèchement requise. 2.4.5 Déterminer le nombre d'appareils nécessaires. 2.4.6 Positionner les appareils dans les locaux à assécher. 2.4.7 Contrôler périodiquement l'évolution de l'assèchement. 2.4.8 Documenter la progression de l'assèchement. 2.4.9 Ajuster les appareils.	Si requis, effectuer les tests nécessaires avant de pratiquer les ouvertures (ex. : test d'amiante, etc.) Ces appareils sont des séchoirs, des ventilateurs, des déshumidificateurs, etc. Il faut vérifier régulièrement les taux d'humidité. Pour optimiser l'assèchement.

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
2.5 Emballer les meubles et les objets.	2.5.1 Choisir le type d'emballage selon les objets. 2.5.2 Protéger les meubles et les objets. 2.5.3 Identifier les emballages et répertorier les objets.	On utilise des couvertures, des coins protecteurs, des séparateurs, etc.  On indique : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nom de l'objet,</li> <li>- la quantité,</li> <li>- le nom du client ou de la cliente,</li> <li>- le numéro de dossier ou de projet (selon les pratiques de l'entreprise),</li> <li>- le numéro du caisson.</li> </ul>
2.6 Charger le camion	2.6.1 Équilibrer la charge. 2.6.2 Attacher les objets.	Le chargement se fait à l'aide de l'équipement de manutention.
2.7 Charger le caisson.	2.7.1 Optimiser l'espace disponible. 2.7.2 Identifier le caisson.	On indique la nature des objets, leur provenance et nom du client ou de la cliente.
2.8 Entreposer les biens meubles à l'atelier	2.8.1 Convenir avec le ou la responsable d'atelier de l'endroit où entreposer les biens meubles. 2.8.2 Effectuer l'entreposage. 2.8.3 Remettre les documents relatifs aux biens rapportés. 2.8.4 Expliquer, le cas échéant, le travail à faire sur les biens rapportés.	L'entreposage se fait dans des caissons ou des cases. Les biens sont souvent triés par type de dégât.  Les documents sont remis (documentation physique et numérique) au responsable de l'entrepôt et à l'administration.

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
2.9 Restaurer les biens endommagés par l'eau.	2.9.1 Restaurer les biens meubles. 2.9.2 Restaurer les tissus et les tapis. 2.9.3 Identifier et documenter les cas où la restauration n'a pu être faite ou n'a pas donné les résultats escomptés. 2.9.4 Éliminer les odeurs résiduelles.	Il faut les trier pour déterminer ceux qui peuvent être restaurés.  Acheminer les biens particuliers aux spécialistes, lorsque requis. Ex. : instrument de musique.
2.10 Remettre les biens au client ou à la cliente.	2.10.1 Remettre au client ou à la cliente la liste des biens récupérés et irrécupérables. 2.10.2 Vérifier que tous les biens sont disponibles et traités. 2.10.3 Charger le camion. 2.10.4 Rapporter les biens sur les lieux du sinistre. 2.10.5 Disposer les biens sur les lieux. 2.10.6 S'assurer de la satisfaction du client ou de la cliente. 2.10.7 Faire signer au client ou à la cliente les documents de livraison. 2.10.8 Rapporter au bureau les documents signés.	À l'aide du camion et de l'équipement de manutention. Lorsqu'il y a des bris, il faut les documenter et aviser le chargé de projet.  Notamment, le formulaire de quittance.
2.11 Documenter les opérations effectuées.	2.11.1 Noter les heures travaillées. 2.11.2 Terminer les rapports de production.	

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur les lieux du sinistre et en atelier.</li> <li>• À partir de la documentation de référence des manufacturiers, des instructions des compagnies d'assurance, des politiques de l'entreprise, des recommandations de l'IICRC et des normes environnementales applicables.</li> <li>• En équipe avec un aide-technicien ou un collègue.</li> <li>• À l'aide des produits, des outils et des équipements appropriés tels que :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– des pompes et des boyaux,</li> <li>– des matières absorbantes,</li> <li>– des réservoirs et citernes,</li> <li>– des guenilles et des balais,</li> <li>– des produits nettoyants et désinfectants,</li> <li>– des équipements de dégarnissage (scie, marteau, barre à clous, etc.),</li> <li>– un appareil de chauffage d'appoint, etc.,</li> <li>– des équipements de manutention.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application stricte des mesures relatives à la sécurité et à la santé.</li> <li>• Application stricte des directives relatives à l'utilisation des produits (SIMDUT).</li> <li>• Application juste des protocoles selon les politiques de l'entreprise.</li> <li>• Assèchement complet des lieux, sans effet secondaire : odeurs, bactéries ou autres.</li> <li>• Remise en état des biens endommagés par l'eau.</li> <li>• Documentation complète et claire de l'état des biens meubles ou immeubles avant et après traitement, incluant photographies si nécessaires.</li> <li>• Restauration intégrale des caractéristiques des objets et du site : usage, caractéristiques visuelles et autres.</li> <li>• Meubles replacés aux endroits appropriés.</li> <li>• Prise en compte de la valeur relative des objets dans le choix de ceux à traiter/conservé/jeté.</li> <li>• Ordre et propreté des lieux lors de la remise au client ou à la cliente.</li> <li>• Protection et identification adéquates des équipements utilisés dans des espaces publics.</li> </ul>

**DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA TÂCHE 3 : TRAITER LES DÉGÂTS CAUSÉS PAR LE FEU**

**PRÉSENTATION DE LA TÂCHE**

Le traitement des dommages causés par le feu est un autre cas pour lequel la clientèle fait appel aux services des techniciens ou des techniciennes en restauration après sinistre.

Ceux-ci ou celles-ci ont souvent à intervenir peu de temps après l'intervention des pompiers. Parfois, leur intervention commence par la sécurisation des lieux à la suite d'un incendie, par exemple pour refermer une section de toit ouverte ou pour poser une porte là où les pompiers ont dû défoncer. Ce travail implique donc souvent une certaine coordination avec le service des incendies. Il peut d'ailleurs arriver, exceptionnellement, que leur travail doive être retardé pendant l'enquête sur les causes du sinistre.

L'intervention sera en partie déterminée par la nature et la vocation des lieux et des biens à restaurer. Dans un édifice multi-logements, par exemple, la protection des accès aux lieux affectés est critique, tout comme le contrôle des odeurs. Le type de feu sera aussi un facteur déterminant pour le choix des techniques de restauration : les solutions ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agisse d'un feu de protéine ou de la combustion de produits pétroliers. Il faut également prendre les moyens nécessaires pour le traitement de l'air.

Dans les cas complexes, le technicien ou la technicienne doit faire appel à son chargé de projet ou à un expert pour déterminer les solutions optimales.

Le technicien ou la technicienne doit aussi s'assurer de la restauration des biens meubles : mobilier, vêtements, tapis, livres et autres biens endommagés par le feu ou la fumée. Ceci inclut la mise en œuvre de traitements pour éliminer les odeurs.

**SOUS-OPÉRATIONS ET PRÉCISIONS SUR LES OPÉRATIONS**

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
<p>3.1 Préparer l'intervention.</p>	<p>3.1.1 Coordonner sa présence avec celle des pompiers et des policiers.</p> <p>3.1.2 Protéger les accès au lieu du sinistre.</p> <p>3.1.3 Sécuriser les lieux, si nécessaire.</p> <p>3.1.4 Disposer des débris extérieurs dangereux.</p> <p>3.1.5 Organiser les voies d'accès et de circulation.</p> <p>3.1.6 Protéger les meubles, les murs, les planchers et les escaliers.</p> <p>3.1.7 S'informer du type de feu.</p>	<p>Il s'agit de prendre les mesures relatives à l'état des planchers, des escaliers et des toitures (garde-corps) et aux risques d'électrocution.</p>
<p>3.2 Compléter le dégarnissage.</p>	<p>3.2.1 Enlever les éléments non récupérables.</p> <p>3.2.2 Protéger et conserver les preuves.</p> <p>3.2.3 Disposer des débris.</p> <p>3.2.4 Ramasser les débris autour du bâtiment.</p> <p>3.2.5 Aspirer la poudre d'extincteur.</p> <p>3.2.6 Extraire l'eau et assécher, s'il y a lieu.</p>	<p>Il faut avoir une licence pour faire le dégarnissage.</p> <p>Sous réserve des responsabilités légales des policiers, des pompiers et des assureurs.</p> <p>Effectué selon le volume de débris et en utilisant le moyen approprié tel qu'un conteneur. En conformité avec le protocole établi et selon les règles de disposition des produits dans les sites d'enfouissement.</p>

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
3.3 Emballer les meubles et les objets.	3.3.1 Choisir le type d'emballage selon les objets. 3.3.2 Protéger les meubles et les objets. 3.3.3 Identifier les emballages et répertorier les objets.	On utilise des couvertures, des coins protecteurs, des séparateurs, etc. On indique : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nom de l'objet,</li> <li>- la quantité,</li> <li>- le nom du client ou de la cliente,</li> <li>- le numéro de dossier ou de projet (selon les pratiques de l'entreprise),</li> <li>- le numéro du caisson.</li> </ul>
3.4 Charger le camion.	3.4.1 Équilibrer la charge. 3.4.2 Attacher les objets.	Le chargement se fait à l'aide de l'équipement de manutention.
3.5 Charger le caisson.	3.5.1 Optimiser l'espace disponible. 3.5.2 Identifier le caisson.	On indique la nature des objets, leur provenance et nom du client ou de la cliente.
3.6 Entreposer les biens meubles à l'atelier.	3.6.1 Convenir avec le ou la responsable d'atelier de l'endroit où entreposer les biens meubles. 3.6.2 Effectuer l'entreposage. 3.6.3 Remettre les documents relatifs aux biens rapportés. 3.6.4 Expliquer, le cas échéant, le travail à faire sur les biens rapportés.	L'entreposage se fait dans des caissons ou des cases. Les biens sont souvent triés par type de dégât. Les documents sont remis (documentation physique et numérique) au responsable de l'entrepôt et à l'administration.

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
3.7 Restaurer l'intérieur du bâtiment.	<p>3.7.1 Appliquer les techniques de restauration appropriées.</p> <p>3.7.2 Neutraliser et confiner les odeurs.</p>	<p>La restauration englobe le traitement et le nettoyage. Les techniques utilisées sont fonction des éléments structurels et des composants du bâtiment. Elles dépendent également du type de feu et de dommage. Il y a des dégâts plus légers que d'autres et il faut tenir compte des dommages causés par la suie.</p> <p>Il existe différents procédés pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'encapsulation,</li> <li>- la fumigation,</li> <li>- la filtration,</li> <li>- les traitements à l'ozone, à l'ultraviolet et avec d'autres produits spécialisés de nettoyage.</li> </ul>
3.8 Restaurer l'extérieur du bâtiment.	3.8.1 Nettoyer les éléments et les composants de l'extérieur du bâtiment.	
3.9 Restaurer les biens endommagés par le feu.	<p>3.9.1 Restaurer les biens meubles.</p> <p>3.9.2 Restaurer les tissus et les tapis, s'il y a lieu.</p> <p>3.9.3 Identifier et documenter les cas où la restauration n'a pu être faite ou n'a pas donné les résultats escomptés.</p> <p>3.9.4 Éliminer les odeurs résiduelles.</p>	

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
<p>3.10 Remettre les biens au client ou à la cliente.</p>	<p>3.10.1 Remettre au client et à la cliente la liste des biens récupérés ou irrécupérables.</p> <p>3.10.2 Vérifier que tous les biens sont disponibles et traités.</p> <p>3.10.3 Charger le camion.</p> <p>3.10.4 Rapporter les biens sur les lieux du sinistre.</p> <p>3.10.5 Disposer les biens sur les lieux.</p> <p>3.10.6 S'assurer de la satisfaction du client ou de la cliente.</p> <p>3.10.7 Faire signer au client ou à la cliente les documents de livraison.</p> <p>3.10.8 Rapporter au bureau les documents signés.</p>	<p>À l'aide du camion et de l'équipement de manutention. Lorsqu'il y a des bris, il faut les documenter et aviser le chargé de projet.</p> <p>Notamment le formulaire de quittance.</p>
<p>3.11 Documenter les opérations effectuées.</p>	<p>3.11.1 Noter les heures travaillées.</p> <p>3.11.2 Achever les rapports de production.</p>	

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur les lieux du sinistre et en atelier.</li> <li>• À partir de la documentation de référence des manufacturiers, des instructions des compagnies d'assurance, des politiques de l'entreprise, des recommandations de l'IICRC et des normes environnementales applicables.</li> <li>• En équipe avec un aide-technicien ou un collègue.</li> <li>• À l'aide des produits, des outils et des équipements appropriés tels que :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– des équipements de lavage et d'abrasion sous pression,</li> <li>– du bicarbonate de soude, du sable ou de la glace sèche,</li> <li>– des équipements de dégarnissage (scie, marteau, barre à clous, etc.),</li> <li>– des équipements de manutention.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application stricte des mesures relatives à la sécurité et à la santé.</li> <li>• Application stricte des directives relatives à l'utilisation des produits (SIMDUT).</li> <li>• Application juste des protocoles selon les politiques de l'entreprise.</li> <li>• Élimination complète des sources d'odeurs.</li> <li>• Restauration intégrale des caractéristiques des objets et des installations : usage, caractéristiques visuelles et autres.</li> <li>• Documentation complète et claire de l'état des biens meubles ou immeubles avant et après traitement, incluant photographies si nécessaires.</li> <li>• Meubles replacés aux endroits appropriés.</li> <li>• Prise en compte de la valeur relative des objets dans le choix de ceux à traiter/conservé/jeté.</li> <li>• Choix judicieux des outils et des techniques.</li> <li>• Ordre et propreté des lieux lors de la remise au client ou à la cliente.</li> <li>• Protection et identification adéquates des équipements utilisés dans des espaces publics.</li> </ul>

**DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA TÂCHE 4 : TRAITER LES PROBLÈMES DE CONTAMINATION**

**PRÉSENTATION DE LA TÂCHE**

En cas de contamination bactérienne, fongique ou autre, le travail de décontamination repose sur un diagnostic précis de la situation. Ce diagnostic et les recommandations de traitement proviennent d'une expertise laboratoire et sont généralement faits par un ou une microbiologiste, qui effectuera un suivi en cours ou en fin de traitement pour s'assurer du bon état des lieux.

Le travail du technicien ou de la technicienne consiste essentiellement à appliquer les mesures correctives appropriées. Les causes de contamination peuvent être très diverses : présence d'un animal, de déjections, de carcasse en décomposition, problèmes de ventilation ou d'infiltration, culture intensive de plantes, etc. L'élimination de la cause est souvent la clé du contrôle des odeurs, qui est une partie intégrante du travail de décontamination.

Il s'agit d'un contexte de travail où la mise en place de mesures de confinement est importante pour prévenir la prolifération de la contamination et pour protéger la santé des intervenants et des gens circulant sur les lieux du sinistre.

Le port d'équipements de protection individuelle adaptés au type de contamination est obligatoire, de même que l'application des protocoles en fonction des contaminants en présence.

**SOUS-OPÉRATIONS ET PRÉCISIONS SUR LES OPÉRATIONS**

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
<p>4.1 Préparer l'intervention.</p>	<p>4.1.1 Prendre connaissance des recommandations du chargé de projet à la suite des résultats de l'expertise effectuée.</p> <p>4.1.2 Déterminer les actions à poser.</p> <p>4.1.3 Établir une zone de confinement des lieux affectés.</p> <p>4.1.4 Identifier l'aire des travaux.</p> <p>4.1.5 Repérer et sceller les fuites.</p> <p>4.1.6 Fermer les systèmes de circulation d'air.</p> <p>4.1.7 Sortir l'air de la zone de confinement.</p> <p>4.1.8 Protéger les biens qui doivent rester sur place.</p>	<p>Il s'agit d'un sas.</p> <p>Il peut s'agir par exemple de prises électriques ou de plafonds suspendus.</p> <p>Il faut instaurer notamment une pression négative.</p>
<p>4.2 Emballer les meubles et les objets.</p>	<p>4.2.1 Choisir le type d'emballage selon les objets.</p> <p>4.2.2 Protéger les meubles et les objets.</p> <p>4.2.3 Identifier les emballages et répertorier les objets.</p>	<p>On utilise des couvertures, des coins protecteurs, des séparateurs, etc.</p> <p>On indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nom de l'objet,</li> <li>- la quantité,</li> <li>- le nom du client ou de la cliente,</li> <li>- le numéro de dossier ou de projet (selon les pratiques de l'entreprise),</li> <li>- le numéro de la caisse.</li> </ul>

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
4.3 Charger le camion	4.3.1 Équilibrer la charge. 4.3.2 Attacher les objets.	Le chargement se fait à l'aide de l'équipement de manutention. Il faudra ensuite décontaminer le camion et l'équipement.
4.4 Charger le caisson.	4.4.1 Optimiser l'espace disponible. 4.4.2 Identifier le caisson.	On indique la nature des objets, leur provenance et nom du client ou de la cliente.
4.5 Entreposer les biens meubles à l'atelier.	4.5.1 Convenir avec le ou la responsable d'atelier de l'endroit où entreposer les biens meubles. 4.5.2 Effectuer l'entreposage. 4.5.3 Remettre les documents relatifs aux biens rapportés. 4.5.4 Expliquer, le cas échéant, le travail à faire sur les biens rapportés.	L'entreposage se fait dans des caissons ou des cases. Les biens sont souvent triés par type de dégât.  Les documents sont remis (documentation physique et numérique) au responsable de l'entrepôt et à l'administration.

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
<p>4.6 Décontaminer le site et les meubles.</p>	<p>4.6.1 Évacuer la source de contamination.</p> <p>4.6.2 Dégarnir les matériaux contaminés.</p> <p>4.6.3 Disposer des débris.</p> <p>4.6.4 Appliquer les techniques de décontamination.</p> <p>4.6.5 Contrôler les odeurs.</p> <p>4.6.6 Apporter les ajustements nécessaires en fonction du contrôle demandé ou effectué par le ou la microbiologiste ou par un autre expert ou une autre experte.</p>	<p>Il faut une licence pour faire le dégarnissage.</p> <p>Effectué selon le volume de débris et en utilisant le moyen approprié tel qu'un conteneur. En conformité avec le protocole établi et selon les règles de disposition des produits dans les sites d'enfouissement.</p> <p>Application de techniques telles que l'aspiration, le sablage ou l'application de biocides.</p> <p>Il existe différents procédés pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'encapsulation,</li> <li>- la fumigation,</li> <li>- la filtration,</li> <li>- les traitements à l'ozone, à l'ultraviolet et avec d'autres produits spécialisés de nettoyage.</li> </ul>
<p>4.7 Libérer le site décontaminé.</p>	<p>4.7.1 Avertir le superviseur ou la superviseure de la fin des travaux.</p> <p>4.7.2 Enlever la zone de confinement.</p>	<p>Pour donner suite à l'acceptation des travaux par le superviseur ou la superviseure.</p>

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS	PRÉCISIONS
<p>4.8 Remettre les biens au client ou à la cliente.</p>	<p>4.8.1 Remettre au client et à la cliente la liste des biens récupérés ou irrécupérables.</p> <p>4.8.2 Vérifier que tous les biens sont disponibles et traités.</p> <p>4.8.3 Charger le camion.</p> <p>4.8.4 Rapporter les biens sur les lieux du sinistre.</p> <p>4.8.5 Disposer les biens sur les lieux.</p> <p>4.8.6 S'assurer de la satisfaction du client ou de la cliente.</p> <p>4.8.7 Faire signer au client ou à la cliente les documents de livraison.</p> <p>4.8.8 Rapporter au bureau les documents signés.</p>	<p>À l'aide du camion et de l'équipement de manutention. Lorsqu'il y a des bris, il faut les documenter et aviser le chargé de projet.</p> <p>Notamment le formulaire de quittance.</p>
<p>4.9 Documenter les opérations effectuées.</p>	<p>4.9.1 Noter les heures travaillées.</p> <p>4.9.2 Achever les rapports de production.</p>	

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur les lieux du sinistre et en atelier.</li> <li>• À partir des recommandations d'un ou d'une microbiologiste ou d'un autre expert ou d'une autre experte.</li> <li>• À l'aide des vêtements et de l'équipement de protection individuelle nécessaire.</li> <li>• En équipe avec un aide-technicien ou un collègue.</li> <li>• À l'aide des produits, des outils et des équipements appropriés tels que :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– des fongicides et d'autres produits chimiques,</li> <li>– des brumisateurs et des éponges,</li> <li>– des sableuses et des équipements d'abrasion au jet,</li> <li>– des équipements de manutention,</li> <li>– des produits de contrôle des odeurs.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application stricte des mesures relatives à la sécurité et à la santé.</li> <li>• Application stricte des directives relatives à l'utilisation des produits (SIMDUT).</li> <li>• Application minutieuse des directives de l'expert ou de l'experte.</li> <li>• Éradication complète de la contamination (certification par un rapport d'un ou d'une microbiologiste).</li> <li>• Documentation complète et claire de l'état des biens meubles ou immeubles avant et après traitement, incluant photographies si nécessaires.</li> <li>• Ordre et propreté des lieux lors de la remise au client ou à la cliente.</li> <li>• Meubles replacés aux endroits appropriés.</li> <li>• Protection et identification adéquates des équipements utilisés dans des espaces publics.</li> </ul>

## **DONNÉES QUANTITATIVES SUR LES TÂCHES**

### **Occurrence**

Les données relatives à l'occurrence renseignent sur le pourcentage de techniciens et de techniciennes en restauration après sinistre qui exerce une tâche dans un même milieu de travail. Les données présentées dans le tableau ci-après sont les moyennes des pourcentages fournis par les spécialistes de la profession présents à l'atelier d'analyse.

### **Le degré de difficulté**

Le degré de difficulté de chacune des tâches est exprimé à l'aide d'une échelle de 1 à 4 (de très facile à très difficile). Les niveaux présentés dans le tableau ci-après sont les moyennes des cotes fournies par les spécialistes de la profession.

<b>TÂCHES</b>	<b>OCCURRENCE</b>	<b>DEGRÉ DE DIFFICULTÉ</b> <b>1 : Très facile</b> <b>2 : Facile</b> <b>3 : Difficile</b> <b>4 : Très difficile</b>
1. Répondre aux appels des répartiteurs	75 %	3,2
2. Traiter les dégâts d'eau	94 %	2,9
3. Traiter les dégâts causés par le feu	86 %	3,4
4. Traiter les problèmes de contamination	65 %	3,5

### 3 CONNAISSANCES, HABILITÉS ET ATTITUDES

L'analyse de la profession a permis de préciser un certain nombre de connaissances, d'habiletés et d'attitudes nécessaires à l'exécution des tâches. Celles-ci sont transférables, c'est-à-dire qu'elles sont applicables à une variété de tâches et de situations.

#### 3.1 CONNAISSANCES

DOMAINE	DESCRIPTION
Types de sinistres et caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maîtrise de la terminologie applicable à la restauration après sinistre.</li> <li>▪ Connaissance générale des caractéristiques des dommages causés par l'eau, le feu, la contamination bactérienne et par d'autres sources de contamination.</li> <li>▪ Capacité à tracer l'information de référence requise, à identifier des ressources en cas de besoin.</li> </ul>
Produits et procédés	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produits utilisés en restauration après sinistre : usages, modes d'utilisation, risques et moyens de prévention.</li> <li>▪ Procédés et techniques de restauration : pertinence en fonction du type de sinistre et des conditions, méthodes de mise en œuvre</li> <li>▪ Outils et équipements : usage, capacité, entretien.</li> <li>▪ Utilisation des instruments de mesure (hygromètres et autres) : usage, capacité, entretien, calibration.</li> </ul>
Architecture et construction	Connaissances de base sur les techniques courantes de construction domiciliaire, industrielle et commerciale : structure des cloisons, murs, planchers, filage et alimentation électrique, plomberie de base.
Conduite de véhicules	Capacité à conduire un camion.

DOMAINE	DESCRIPTION
Clauses contractuelles applicables en restauration après sinistre	<p>Notions de base sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contrats d'assurance de dommages et leurs implications sur le travail de restauration.</li> <li>- Les obligations contractuelles et légales.</li> <li>- L'importance de l'obtention de signatures et d'autorisations.</li> <li>- L'importance de la documentation et de la conservation de preuves et d'échantillons.</li> </ul>
Mathématiques	<p>Connaissance de base pour effectuer des calculs de quantités et des conversions, pour déterminer des proportions, tenir des statistiques de base et effectuer d'autres opérations de complexité analogue.</p>
Communications/langue	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacité à lire et écrire convenablement.</li> <li>▪ Capacité à échanger des informations/ à communiquer des directives, instructions, informations à des collègues ou à des aides.</li> <li>▪ Capacité à synthétiser un message, à résumer une situation.</li> <li>▪ Capacité à communiquer avec un client ou une cliente.</li> </ul>
Environnement	<p>Notions de base nécessaires pour assurer la disposition des déchets : impacts environnementaux potentiels des produits dont on doit disposer, connaissance des méthodes appropriées de disposition.</p>

### **3.2 HABILITÉS COGNITIVES**

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre doit être en mesure de :

- Exécuter/coordonner plusieurs tâches en parallèle (polyvalence);
- Conserver une grande capacité de concentration dans un environnement mouvementé et toujours changeant;
- Prendre rapidement de nombreuses décisions concernant les bonnes méthodes et les techniques à utiliser;
- Résoudre des problèmes et établir des relations de cause à effet.

### **3.3 HABILITÉS MOTRICES ET KINESTHÉSIQUES**

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre doit être en mesure de :

- Manier avec dextérité et précision ses outils et équipements;
- Posséder une force physique relativement élevée pour faciliter la manutention des meubles, des boîtes et des équipements.

### **3.4 HABILITÉS PERCEPTIVES**

Il est essentiel que le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre :

- Possède un sens du toucher développé pour apprécier l'état des surfaces (poussière, humidité, etc.);
- Possède un odorat développé permettant de déceler les odeurs qu'il ou qu'elle doit contrôler.
- Possède une bonne acuité visuelle (peut porter des verres correcteurs, mais ne doit pas souffrir de daltonisme).

### **3.5 ATTITUDES**

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre doit être en mesure de :

- Faire face à des situations stressantes et à un rythme de travail parfois soutenu tout en maintenant des relations saines avec le client ou la cliente, ses collègues et son entourage;
- Faire preuve de courtoisie, de diplomatie et d'empathie envers les clients ou les clientes qui vivent des situations difficiles;
- Démontrer un tempérament serein, être souriant (e);
- Collaborer avec ses collègues de travail et interagir positivement au sein de l'équipe;
- Faire preuve d'autonomie et d'initiative dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées.

# **ANNEXE**

## ANNEXE

Préparée par : **Johanne Dumont, chimiste et conseillère en prévention et inspection**

Commission de la santé et de la sécurité au travail

**TABLEAU 1. PROBLÉMATIQUES RELIÉES À LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DE LA PROFESSION DE TECHNICIEN EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE**

#	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
1	Produits de nettoyage, solvant.	Irritation de la peau, des yeux et des voies respiratoires. Dermatitis. Corrosions de la peau et des yeux. Brûlure (si allumage des solvants inflammables). Morts de têtes, nausées, atteintes du système nerveux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix de produits les moins volatils possible et les moins toxiques possible.</li> <li>• Ventilation adéquate, captation à la source si nécessaire. Solvant inflammable : maintien de la concentration à moins de 25 % de la LIE (art. 49 RSST).</li> <li>• Solvant inflammable : contrôle de l'électricité statique et source d'allumage (art. 82, RSST).</li> <li>• Méthode de travail ne générant pas d'aérosols ou le moins possible.</li> <li>• Port d'APR lorsque requis (respecter les valeurs d'exposition et les facteurs de protection, choix de l'APR selon le guide réglementaire (art. 45, RSST).</li> <li>• Port de gants appropriés et combinaisons si nécessaire.</li> <li>• Port de lunettes contre les éclaboussures, lorsque nécessaire.</li> <li>• Formation sur la manipulation sécuritaire des produits (SIMDUT).</li> <li>• Disponibilités et connaissances de la fiche signalétique et de l'étiquette des produits contrôlés.</li> <li>• Maintien du bon état des contenants et entreposage adéquat pour éviter les déversements et contacts accidentels.</li> </ul>

#	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyen de prévention
2	Travail en présence de contaminants microbiologiques potentiels (dans l'eau, l'air, les poussières) ou dégagements de vapeur ou poussières nocives après incendie.	Maladies infectieuses. Dermatites : irritations, réactions allergiques, infections. Irritations des yeux, conjonctivites. Problèmes respiratoires : irritation, asthme et autres problèmes respiratoires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation sur les risques d'exposition aux vapeurs dégagées après un incendie et à leurs effets selon le type d'incendie, aux contaminants biologiques et à leurs effets selon le type de contaminants.</li> <li>• Respect des consignes des experts (microbiologistes ou service des incendies) : <ul style="list-style-type: none"> <li>– port des EPI,</li> <li>– confinement des zones à risque,</li> <li>– emballage des objets contaminés, identification claire du danger,</li> <li>– méthode de travail limitant la génération de poussière et d'aérosols.</li> </ul> </li> </ul>
3	Travail dans des environnements lourdement endommagés par le feu ou d'autres causes.	Chute et chute de niveau. Blessure (contusion, fracture) causée par la chute de matériaux, le bris d'un objet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurisation des zones de travail (démolition préventive, installation de garde-corps ou autres).</li> <li>• Port des EPI (chaussures, casques de sécurité).</li> <li>• Formation pour reconnaître ce type de risque (affaiblissement de certains matériaux par le feu, l'eau, etc.).</li> </ul>
4	Risques électriques en cas de dommages aux systèmes d'alimentation et de distribution.	Risques de décharge électrique. Électrisation. Électrocution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation sur les dangers et les risques liés à l'électricité. Vérification systématique de l'état des systèmes.</li> <li>• Débranchement de l'alimentation. Référer à un électricien au besoin.</li> </ul>
5	Soulèvement et transport de charges lourdes, efforts répétitifs.	Fatigue. Problèmes au dos. TMS (surtout aux membres supérieurs).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens mécaniques pour le transport de l'équipement et des objets à restaurer ou entreposer.</li> <li>• Chariots de transport.</li> </ul>

#	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyen de prévention
5	Soulèvement et transport de charges lourdes, efforts répétitifs.	Blessures aux mains.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limiter la taille des boîtes.</li> <li>• Formation sur les moyens de manutention les plus appropriés et postures appropriées.</li> <li>• Technique de travail d'équipe.</li> <li>• Port des EPI.</li> <li>• Choix de l'équipement de restauration approprié.</li> </ul>
6	Équipements de chauffage.	Brûlures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gants protecteurs.</li> <li>• Techniques de travail adéquates.</li> </ul>
7	Couteaux et autres outils tranchants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilisation des outils tranchants</li> <li>▪ chute d'outils</li> </ul> Utilisation des outils mal entretenus (lames émoussées) ou inappropriés.	Coupures. Contusion. Lésions aux mains ou aux pieds. Trouble musculo-squelettique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maniement sécuritaire des outils tranchants ou coupants.</li> <li>• Rangement des outils non utilisés.</li> <li>• Aiguillage et affûtage régulier des lames et des tranchants.</li> <li>• Formation et information sur les règles de maniement sécuritaire.</li> <li>• Port de chaussures fermées et autres EPI.</li> </ul>
8	Espaces restreints, planchers glissants, accès difficiles, escaliers.	Chute. Contusions. Fractures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Port de chaussures antidérapantes.</li> <li>• Méthode de travail : mise en place de voies de circulation, recouvrement des planchers.</li> </ul>
9	Changements de température : endroits chauffés ou non, ouverture fréquente des portes d'accès.	Grippes, rhumes, irritations des voies respiratoires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habillement adéquat.</li> <li>• Contrôle de l'ouverture des portes.</li> </ul>
10	Présence d'amiante sur les lieux sinistrés.	Maladies reliées à l'exposition à l'amiante : selon le type d'amiante, l'importance de l'exposition. Voir <a href="http://www.reptox.csst.qc.ca/Produits.asp?no_Produit=770602&amp;nom=Amiante">http://www.reptox.csst.qc.ca/Produits.asp?no_Produit=770602&amp;nom=Amiante</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir reconnaître les matériaux susceptibles de contenir de l'amiante. Expertises requises pour la confirmation.</li> <li>• Confinement, EPI, etc. conformément à la section 3.23 du Code de sécurité pour les travaux de construction. (S-2.1, r.6).</li> </ul>

**TABLEAU 2 ASSOCIATION DES SOURCES DE RISQUES ET DES TÂCHES ET OPÉRATIONS DE LA PROFESSION DE TECHNICIEN EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE****Légende**

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est moyen
+++	Le risque est élevé

No	TÂCHES ET OPÉRATIONS	SOURCES DE RISQUES									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>TÂCHE 1 Répondre aux appels des répartiteurs</b>											
1.1	Préparer les équipements et les produits.	++	++	0	0	+	0	0	0	0	0
1.2	Prendre connaissance du sinistre.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Se rendre sur les lieux. (Note 1)	+	0	0	0	0	0	0	0	+	0
1.4	Établir le contact avec le client ou la cliente. (Note 2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Évaluer la situation. (Note 3)	0	+	+	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Sécuriser les lieux.	0	+	+	0	+	0	0	+	+	0
1.7	Stabiliser la situation.	0	+	++	0	+++	0	0	++	+++	0
1.8	Documenter l'état des lieux et les opérations effectuées.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TÂCHE 2 Traiter les dégâts d'eau</b>											
2.1	Préparer l'intervention.	0	+++	+++	+++	+++	0	+++	+++	++	++
2.2	Extraire l'eau des lieux affectés.	0	++	+	0	++	0	0	+	+	0
2.3	Prévenir la contamination	+++	+	+	0	++	0	0	+	+	0
2.4	Assécher les lieux.	0	++	+	0	++	0	++	++	+	+
2.5	Emballer les meubles et les objets.	0	++	+	0	++	0	+	+	+	0
2.6	Charger le camion.	0	0	+	0	++	0	0	++	+	0
2.7	Charger le caisson.	0	0	+	0	+	0	0	+	+	0
2.8	Entreposer les biens meubles à l'atelier.	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
2.9	Restaurer les biens endommagés par l'eau. (Note 4)	++	++	+	0	++	0	+	+	+	0
2.10	Remettre les biens au client ou à la cliente. (Note 2)	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
2.11	Documenter les opérations effectuées.	0	+	0	0	0	0	0	0	+	0

No	TÂCHES ET OPÉRATIONS	SOURCES DE RISQUES									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>TÂCHE 3 Traiter les dégâts d'eau causés par le feu</b>											
3.1	Préparer l'intervention.	0	+	++	++	++	++	0	++	+	0
3.2	Compléter le dégarnissage.	++	+++	++	0	+++	0	+++	+++	+++	+
3.3	Emballer les meubles et les objets.	0	++	+	0	++	0	+	+	+	0
3.4	Charger le camion.	0	0	+	0	++	0	0	++	+	0
3.5	Charger le caisson	0	0	+	0	+	0	0	+	+	0
3.6	Entreposer les biens meubles à l'atelier.	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
3.7	Restaurer l'intérieur du bâtiment.	+++	+++	++	0	++	0	++	++	0	0
3.8	Restaurer l'extérieur du bâtiment.	+++	+++	++	0	+++	0	++	+	+++	+
3.9	Restaurer les biens endommagés par le feu. (Note 5)	+++	+++	++	0	++	0	+	+	0	0
3.10	Remettre les biens au client ou à la cliente. (Note 2)	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
3.11	Documenter les opérations effectuées.	0	+	0	0	0	0	0	0	+	0
<b>TÂCHE 4 Traiter les problèmes de contamination</b>											
4.1	Préparer l'intervention.	0	+	0	0	+	0	+	+	++	0
4.2	Emballer les meubles et les objets.	0	++	+	0	++	0	+	+	+	0
4.3	Charger le camion.	0	0	+	0	++	0	0	++	+	0
4.4	Charger le caisson.	0	0	+	0	+	0	0	+	+	0
4.5	Entreposer les biens meubles à l'atelier.	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
4.6	Décontaminer le site et les meubles.	+++	+++	0	0	+++	0	+++	++	++	++
4.7	Libérer le site décontaminé.	0	0	0	0	0	0	+	+	+	0
4.8	Remettre les biens au client ou à la cliente. (Note 2)	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
4.9	Documenter les opérations effectuées.	0	+	0	0	0	0	0	0	+	0

**NOTE 1 :** *La conduite d'un véhicule est une source de risque. Les accidents de la route lors du travail sont nombreux. Voir : Pour prévenir les accidents de la route reliés au travail et une politique de sécurité routière : un exemple, Objectif Prévention, vol. 32, no 2, pages 12-17.*

**NOTE 2 :** Le contact avec la clientèle peut être une source de stress ou d'atteinte psychologiques. Ce risque n'a pas été proposé dans le tableau 1. Le moyen de prévention est la formation pour déterminer les situations à risques et les techniques de communication, notamment.

**NOTE 3 :** Dans les endroits très contaminés (chimiquement ou microbiologiquement), la seule visite des lieux peut exposer le travailleur (voie aérienne). L'examen des lieux peut amener une exposition par voie cutanée.

**NOTE 4 :** Dépend de la méthode utilisée et de l'utilisation de produits de nettoyage et de désinfectants.

**NOTE 5 :** À la suite d'un incendie, les objets partiellement brûlés peuvent dégager de nombreux produits de décompositions. Voir notamment ces références :

Austin, C. C. et al., «Characterization of volatile organic compounds in smoke at municipal structural fires» *Journal of Toxicology and Environmental Health, Part A*. Vol. 63, no 6, p. 437-458, 2001. (AP-062423).

Austin, C. C. et al., «Characterization of volatile organic compounds in smoke at experimental fires» *Journal of Toxicology and Environmental Health*, Vol. 63, no 3, p. 191-206, 2001.