

Guide de préconisations de sécurité sanitaire

pour la reprise des activités des métiers
de l'immobilier



| AGIR POUR LE LOGEMENT |



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1. RAPPEL DU CADRE RÉGLEMENTAIRE ET SANITAIRE	5
1.1. État des connaissances sur les modes de transmission du virus	5
1.2. Consignes sanitaires en vigueur	7
1.3. Décret de confinement	7
2. PRÉCONISATIONS POUR L'ACTIVITÉ EXERCÉE DANS LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE	9
2.1. Affichage et moyens mis à disposition	9
2.2. Utilisation des bureaux par les collaborateurs.rices	11
2.3. Réception de la clientèle	12
2.4. Gestion du courrier	13
2.5. Suivi sanitaire	13
3. PRÉCONISATIONS GÉNÉRALES POUR L'ORGANISATION ET DE TENUE DE RENDEZ-VOUS EXTÉRIEURS	15
3.1. Modalités pratiques d'organisation et de tenue de rendez-vous extérieurs (visites d'immeubles, réunions de chantiers)	15
3.2. Organisation des déplacements	16
4. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE TRANSACTION & DE GESTION LOCATIVE	17
4.1. Visites	17
4.1.1. Visites virtuelles	17
4.1.2. Biens physiques	17

4.2. Signatures	18
4.2.1. Signature dématérialisée	18
4.2.2. Signature à distance	18
4.2.3. Signature physique	19
4.3. États des lieux	19
4.3.1. États des lieux de sortie	19
4.3.2. États des lieux d'entrée	20
4.4. Relations avec les tiers	21
4.4.1. Clients	21
4.4.2. Prestataires	21
<hr/>	
5. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE SYNDICS	22
5.1. Convocation des réunions	22
5.2. Modalités pratiques de la tenue des réunions	22
<hr/>	
ANNEXE - QUELQUES RAPPELS SUR LES MASQUES	24

INTRODUCTION

L'épidémie de coronavirus-Covid-19 produit des effets sur le territoire français depuis plusieurs mois maintenant. Toutes les entreprises sont impactées dans leurs activités quotidiennes et tout laisse à penser que les conséquences de cette crise sanitaire vont perdurer pendant de nombreux mois, sous une forme plus ou moins intense ou amoindrie.

L'objet de ce guide est donc de formuler des préconisations afin que les professionnels puissent reprendre leur activité de manière progressive, puis pleinement, selon des modalités adaptées aux nouvelles contraintes imposées par le Covid-19, en combinant les besoins et exigences liées des entreprises, des collaborateurs, de nos mandants et plus largement de la société française en général, le logement et la mobilité des Français ne pouvant être durablement restreints.

Naturellement, la priorité reste en toute hypothèse de préserver la santé des personnes, qu'il s'agisse des clients, des salariés, des prestataires ou de tout autre intervenant. Ce postulat devra être conservé en mémoire au moment d'interpréter ou d'appliquer toute préconisation contenue dans ce guide.

Les préconisations d'organisation du travail édictées dans ce guide ont pour objectif d'aider les professionnels dans la mise en œuvre des mesures permettant d'assurer au mieux la sécurité sanitaire des collaborateurs et de leurs clients dans le cadre de la reprise d'activité en cette période de crise sanitaire. Il doit être utilisé à la lumière des particularités de chaque entreprise et sous la responsabilité de l'employeur.

Chaque professionnel, en tant qu'employeur, prestataire ou donneur d'ordre, reste responsable de ses décisions dans la poursuite ou la reprise de son activité. Les préconisations mentionnées dans ce guide doivent donc être **appréciées et mises en œuvre en fonction des caractéristiques propres à chaque entreprise**, notamment le nombre de collaborateurs (effectif important ou exploitation individuelle...), la configuration des locaux (bureaux individuels, partagés, open space...) etc.

Ce guide a été établi en fonction des connaissances techniques et juridiques de ses auteurs au jour de sa rédaction. Il ne se substitue en aucun cas aux directives, obligations réglementaires et aux conseils sanitaires posés par les autorités publiques, qui doivent dans tous les cas être respectés. Il pourra être modifié régulièrement en fonction de l'évolution de la pandémie, des consignes sanitaires, du cadre réglementaire, de l'état des connaissances sur le virus, etc. Il est donc recommandé de consulter régulièrement les sites [fnaim.fr](https://www.fnaim.fr) et [unis-immo.fr](https://www.unis-immo.fr) pour vérifier la dernière version du guide.

Les professionnels doivent se tenir régulièrement informés de l'évolution des règles professionnelles et consignes sanitaires qui régissent l'exercice du métier, à travers les sites des autorités publiques (notamment <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>) ou de votre syndicat professionnel.

1. RAPPEL DU CADRE RÉGLEMENTAIRE ET SANITAIRE

1.1. État des connaissances sur les modes de transmission du virus¹

Qu'est-ce que le coronavirus COVID-19 ?

Les coronavirus sont une famille de virus, qui provoquent des maladies allant d'un simple rhume (certains virus saisonniers sont des coronavirus) à des pathologies plus sévères comme le MERS-CoV ou le SRAS. Le virus identifié en janvier 2020 en Chine est un nouveau coronavirus, nommé SARS-CoV-2. La maladie provoquée par ce coronavirus a été nommée COVID-19 par l'Organisation mondiale de la Santé - OMS. Depuis le 11 mars 2020, l'OMS qualifie la situation mondiale du COVID-19 de pandémie ; c'est-à-dire que l'épidémie est désormais mondiale.

Quel est la dangerosité du coronavirus ?

Le coronavirus est dangereux pour trois raisons :

- Il est très contagieux : chaque personne infectée va contaminer au moins 3 personnes en l'absence de mesures de protection.
- Il est contagieux avant d'être symptomatique, c'est à dire qu'une personne contaminée, qui ne ressent pas de symptômes peut contaminer d'autres personnes.
- Environ 15% des cas constatés entraînent des complications et 5% de ces dernières nécessitent une hospitalisation en réanimation.

Quels sont les symptômes du coronavirus COVID-19 ?

Les symptômes principaux sont la fièvre ou la sensation de fièvre et la toux.

La perte brutale de l'odorat, sans obstruction nasale et disparition totale du goût sont également des symptômes qui ont été observés chez les malades.

Chez les personnes développant des formes plus graves, on retrouve des difficultés respiratoires, pouvant mener jusqu'à une hospitalisation en réanimation et au décès.

Quel est le délai d'incubation de la maladie ?

Le délai d'incubation est la période entre la contamination et l'apparition des premiers symptômes. Le délai d'incubation du coronavirus COVID-19 est de 3 à 5 jours en général, il peut toutefois s'étendre jusqu'à 14 jours. Pendant cette période, le sujet peut être contagieux : il peut être porteur du virus avant l'apparition des symptômes ou à l'apparition de signaux faibles.

¹Source : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus> (11/04/2020)

Comment se transmet le coronavirus COVID-19 ?

La maladie se transmet par les gouttelettes (sécrétions projetées invisibles lors d'une discussion, d'éternuements ou de la toux). On considère donc qu'un contact étroit avec une personne malade est nécessaire pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une discussion, d'une toux, d'un éternuement ou en l'absence de mesures de protection.

Un des autres vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées souillées par des gouttelettes.

C'est donc pourquoi les gestes barrières et les mesures de distanciation sociale sont indispensables pour se protéger de la maladie.

Peut-on être en contact d'un malade sans être contaminé ?

Le risque est toujours présent, et plus le contact est long et rapproché, plus le risque de contamination augmente (plus de 15 minutes, à moins d'un mètre). C'est la raison pour laquelle la distanciation sociale et les mesures barrières doivent être appliquées. Il est donc possible de vivre avec un cas COVID-19 à domicile si l'on respecte scrupuleusement les gestes barrières.

Quel est le risque de contamination par les surfaces ? Faut-il tout nettoyer ?

Selon les dernières publications scientifiques, le virus peut, dans des conditions propices, survivre sous forme de traces plusieurs heures à plusieurs jours sur une surface contaminée par des gouttelettes. Toutefois, ces études ont évalué la présence de matériel génétique, et non pas de virus vivant. De l'avis des experts, la charge virale du virus diminue très rapidement dans le milieu extérieur, et en quelques minutes, celui-ci n'est plus contaminant.

Ainsi, ce n'est pas parce que du virus persiste que cela est suffisant pour contaminer une personne qui toucherait cette surface. La grande transmissibilité du coronavirus COVID-19 n'est pas liée à sa survie sur les surfaces, mais à sa transmission quand on tousse, qu'on éternue, qu'on discute ou par les gouttelettes expulsées et transmises par les mains.

Toutefois, par principe de précaution, il peut être utile de nettoyer les surfaces fréquemment et récemment touchées par les mains d'autres personnes, notamment quand elles sont visiblement souillées.

Il n'est cependant pas utile de désinfecter le sol, les murs, les produits achetés au supermarché ou le courrier car ce sont des surfaces passant peu de mains en mains.

Quand on sort de son foyer, et qu'on touche certaines surfaces fréquemment manipulées par d'autres (boutons, caddies de supermarché), il faut avant tout éviter de se toucher le visage et bien se laver les mains de retour à domicile. Un simple nettoyage suffit.

Quand on sort à l'extérieur, c'est le respect des gestes barrières et des mesures de distanciation sociale qui permet de se protéger efficacement du virus.

1.2. Consignes sanitaires en vigueur

Qu'est-ce que le coronavirus COVID-19 ?

Toutes les recommandations sanitaires sont diffusées et réactualisées en temps réel sur le site www.gouvernement.fr/info-coronavirus.

Pour toute information générale sur le coronavirus, le numéro vert national est accessible 24h/24 au 0800 130 000 (appel gratuit).

En cas de symptômes de maladie, le bon réflexe est toujours d'appeler le 15 avant tout déplacement vers un cabinet médical ou vers un service d'urgence. Pour ne pas encombrer les lignes téléphoniques du 15, qui sont dédiées à toutes les urgences médicales, les appels sont réservés aux personnes malades et à leurs proches.

Les tests de dépistage du coronavirus sont effectués après avis médical et évaluation d'un risque de contamination par un médecin ou un épidémiologiste.

Chacun est invité à adopter en particulier les gestes barrières qui permettent de se protéger et de protéger les autres :

- Je me lave très régulièrement les mains
- Je tousse ou éternue dans mon coude ou dans un mouchoir
- J'utilise des mouchoirs à usage unique et je les jette
- Je salue sans serrer la main, j'arrête les embrassades

Il convient impérativement de se nettoyer les mains avec du gel hydro-alcoolique aussi souvent que nécessaire. Le port du masque est par ailleurs fortement recommandé.

1.3. Décret de confinement

En état, le confinement est prolongé jusqu'au 11 mai 2020, avec des perspectives de déconfinement progressives.

En application de l'état d'urgence sanitaire, les déplacements sont interdits sauf dans les cas suivants et uniquement à condition d'être munis d'une attestation pour :

- Déplacements entre le domicile et le lieu d'exercice de l'activité professionnelle, lorsqu'ils sont indispensables à l'exercice d'activités ne pouvant être organisées sous forme de télétravail ou déplacements professionnels ne pouvant être différés.
- Déplacements pour effectuer des achats de fournitures nécessaires à l'activité professionnelle et des achats de première nécessité, y compris les acquisitions à titre gratuit (distribution de denrées alimentaires...) et les déplacements liés à la perception de prestations sociales et au retrait d'espèces, dans des établissements dont les activités demeurent autorisées.

- Consultations et soins ne pouvant être assurés à distance et ne pouvant être différés ; soin des patients atteints d'une affection de longue durée.
- Déplacements pour motif familial impérieux, pour l'assistance aux personnes vulnérables ou la garde d'enfants.
- Déplacements brefs, dans la limite d'une heure quotidienne et dans un rayon maximal d'un kilomètre autour du domicile, liés soit à l'activité physique individuelle des personnes, à l'exclusion de toute pratique sportive collective et de toute proximité avec d'autres personnes, soit à la promenade avec les seules personnes regroupées dans un même domicile, soit aux besoins des animaux de compagnie.
- Convocation judiciaire ou administrative.
- Participation à des missions d'intérêt général sur demande de l'autorité administrative.

Les forces de l'ordre, confrontées à la nouveauté de la situation, ont parfois des interprétations variables des règles applicables, notamment pour apprécier la légitimité d'une mission réalisée hors du lieu de travail. Il convient donc de disposer de tous les justificatifs et explications

2. PRÉCONISATIONS POUR L'ACTIVITÉ EXERCÉE DANS LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE

RAPPEL DE LA RESPONSABILITÉ DE L'EMPLOYEUR

« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation, la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés » et il doit veiller à « l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes »².

• **Il n'incombe pas à l'employeur de garantir l'absence de toute exposition des salariés à des risques mais de les éviter le plus possible et s'ils ne peuvent être évités, de les évaluer régulièrement en fonction notamment des recommandations du Gouvernement, afin de prendre ensuite toutes les mesures utiles pour protéger les travailleurs exposés.** C'est au regard de ce cadre que doivent être définies les obligations respectives des employeurs mais aussi des salariés.

• **Il incombe à l'employeur de :**

- procéder à l'évaluation des risques encourus sur les lieux de travail qui ne peuvent être évités en fonction de la nature du travail à effectuer et déterminer, en fonction de cette évaluation les mesures de prévention les plus pertinentes ;
→ En pratique : il s'agit d'actualiser le Document Unique d'Evaluation des Risques pour y retranscrire les risques relatifs à l'épidémie COVID-19³.
- associer les représentants du personnel à ce travail ;
- solliciter lorsque cela est possible le service de médecine du travail qui a pour mission de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants et, à ce titre, de préconiser toute information utile sur les mesures de protection efficaces, la mise en oeuvre des « gestes barrière » ;
- respecter et faire respecter les gestes barrière et les règles de distanciation recommandés par les autorités sanitaires.

2.1. Affichage et moyens mis à disposition

Il est nécessaire de rappeler très régulièrement les gestes sanitaires à respecter, en affichant dans les lieux de passage des collaborateurs des notes rappelant ces gestes essentiels (au niveau des photocopieurs, coin repas, lieux communs, WC etc.)

² Source : Article L. 4121-1 du Code du travail

³ Dispositions prévues à l'article R.4121-1 du Code du Travail

RAPPEL DES GESTES SANITAIRES À RESPECTER

- **Respecter en toutes circonstances une distance minimale d'un mètre** entre les personnes (collègues, clients, visiteurs...)
- **Se laver de façon approfondie et fréquente les mains à l'eau et au savon liquide** :
 - après contact impromptu avec d'autres personnes ou port d'objets récemment manipulés par d'autres personnes, séchage avec essuie-mains en papier à usage unique
 - avant de boire, manger et fumer ;
Si les mains sont visiblement propres, une solution hydro-alcoolique peut être utilisée, le gel hydro-alcoolique restant un complément.
- **Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades**
- **Eviter de se toucher le visage, avec ou sans gants**, et sans nettoyage préalable des mains.
- **Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir**
- **Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter**

Le collaborateur doit se voir communiquer le numéro vert accessible en permanence pour répondre aux questions qu'il pourrait se poser à titre personnel : 0 800 130 000.

Il devra être mis à disposition des collaborateurs du **gel hydro-alcoolique en quantité suffisante**, ainsi que du **savon et des essuie-mains à usage unique** qui devront être jetés dans des containers qui feront l'objet d'un traitement quotidien.

Dès que cela sera possible, il sera fourni des masques en quantité suffisante, conformes aux normes en vigueur, que ce soit des masques jetables ou réutilisables⁴.

• **Le port du masque par les collaborateurs est très fortement conseillé et l'attention des employeurs est attirée sur la nécessité, dès que possible, de tenter d'en commander en nombre suffisant auprès des sociétés spécialisées**

• Le port du masque doit être compris comme une **mesure complémentaire aux gestes barrières** mais ne doit en aucun cas s'y substituer, le respect de la distance minimale d'un mètre entre les personnes restant indispensable pour éviter les risques de contamination par projection.

Des sacs en plastiques (type sacs de congélation) seront à disposition pour la remise et la conservation des clés des appartements.

Des gants et le cas échéant visières de protection ou sur-chaussures pourront également être prévus le cas échéant.

Chaque collaborateur devra disposer de son propre matériel (fournitures de bureau, ordinateur, téléphone...). En cas de matériels partagés (ex: photocopieuse), un nettoyage désinfectant entre chaque collaborateur sera mis en place. La mise à disposition du matériel et des fournitures devra être organisée pour réduire au minimum les passages du personnel.

⁴ Pour plus de détails sur les masques, se référer à l'annexe

Des lingettes de désinfection seront mises à disposition (ex. pour nettoyer les touches du photocopieur, les poignées de porte de WC, les véhicules etc.)

Dans l'idéal, il devrait être demandé aux personnes réalisant le nettoyage des bureaux de désinfecter chaque jour les bureaux ayant été occupés par au moins une personne.

Il est aussi recommandé de supprimer les fontaines à eau et les distributeurs de boissons, de limiter l'accès aux salles et espaces collectifs dont réfectoire et salles de pause.

2.2. Utilisation des bureaux par les collaborateurs.rices

Les mesures de confinement prises par les autorités sanitaires visent essentiellement à lutter contre la propagation du virus parmi les populations. L'éloignement social est une règle fondamentale qu'il convient de respecter scrupuleusement car elle reste à ce jour le seul moyen efficace de protection.

Le **nombre de personnes présentes dans les locaux de l'entreprise devra être géré de sorte à éviter une trop grande concentration de personnel** qui rendrait difficile le respect des distances de sécurité, gestes barrières et règles de distanciation sociale.

Une personne pourra être en charge de prendre la température frontale des collaborateurs.rices à leur arrivée au bureau⁵. Toute personne présentant une température supérieure à la normale, qu'il s'agisse d'un collaborateur ou d'un client, pourra se voir refuser l'entrée des locaux et devra contacter son médecin afin de prendre un avis médical.

Il est recommandé également de questionner les salariés lors de la prise de poste ou de les inciter à faire un auto-diagnostic⁶ pour détecter sur les derniers jours la présence de fièvre, courbatures, toux, perte de goût/odorat, mal de gorge, diarrhée, fatigue inhabituelle, manque de souffle inhabituel. La présence d'un ou surtout de plusieurs de ces symptômes constitue une alerte et doit à votre invitation le salarié à regagner le domicile et contacter par téléphone son médecin traitant/appeler le numéro de permanence de soins régional.

Si nécessaire, il sera envisagé un **roulement entre les personnes d'un même service** afin d'assurer un « service minimum » dans le respect des règles de distanciation sociale.

Dans les bureaux partagés à plusieurs, une **rotation entre les occupants en fonction des jours de la semaine, afin d'alterner présence et télétravail**, pourra être mis en œuvre (p.ex. alternativement gestionnaire et assistant.e, comptable et aide-comptable).

⁵ Les mesures de prise de température à l'entrée des locaux sont recommandées même si certains patients atteints du Covid-19 ne présentent pas de température en début d'infection alors qu'ils sont contagieux.

⁶ Néanmoins, les renseignements relatifs à l'état de santé des salariés et autres intervenants en entreprise ou sur les lieux d'intervention ne doivent en aucun cas être collectés et consignés.

Toute réunion non urgente et impérative doit être annulée et différée à une date postérieure à celle de levée des mesures de confinement qui devraient expirer au 11 mai 2020. Des réunions en visioconférence pourront être organisées pour la transmission des informations entre les différents intervenants, mais également des informations générales liées au fonctionnement de l'entreprise.

Il est suggéré de :

- prévoir des repas en horaires décalés et, à défaut, avec respect des 1 m minimum de distance à table
- définir le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises suffisant.

Chaque collaborateur devra disposer de son propre matériel (fournitures de bureau, ordinateur, téléphone...). En cas de matériels partagés (ex. en cas d'utilisation partagée d'un poste de travail), un nettoyage désinfectant entre chaque collaborateur sera mis en place. La mise à disposition du matériel et des fournitures devra être organisée pour réduire au minimum les passages du personnel.

Dans la mesure du possible, **il sera évité de se transmettre des documents papiers d'une personne à une autre** (privilégier le scan).

Des **lingettes de désinfection** seront mises à disposition (ex. pour nettoyer les touches du photocopieur, les poignées de porte de WC, les véhicules etc.)

Dans l'idéal, il devrait être demandé aux personnes réalisant le nettoyage des bureaux de désinfecter chaque jour les bureaux ayant été occupés par au moins une personne.

Il est aussi recommandé de supprimer les fontaines à eau et les distributeurs de boissons, de limiter l'accès aux salles et espaces collectifs dont réfectoire et salles de pause.

2.3. Réception de la clientèle

Du gel hydro-alcoolique sera présenté à l'accueil de chaque client, qui devra se nettoyer les mains avant de pénétrer dans les locaux.

Un espace spécifique sera affecté à la réception du public (accueil, salle de réunion, etc.), où les personnes extérieures à l'entreprise seront reçues pendant la période de confinement et lors du déconfinement.

Afin de respecter en toutes circonstances, une distance d'au moins un mètre entre les personnes, il est recommandé de :

- Mettre en place des marqueurs : bande adhésive au sol, barriérage, organisation des postes de travail et circulations intérieures...
- Réorganiser l'accueil en disposant si possible des protections verticales transparentes en plastique afin d'assurer une barrière de protection entre le public et les collaborateurs.

Il est recommandé, si cela est possible :

- D'organiser des flux distincts entre l'entrée et la sortie de la clientèle. Si double porte, évitez les retours en arrière (sens de circulation unique). Si impossible, limitez le nombre d'entrées (ex. : une personne).
- De laisser les portes ouvertes pour éviter les contacts avec les poignées et à condition que cela n'empêche pas de réguler les flux d'entrée dans l'établissement

L'ensemble des mobiliers, matériels et autres objets utilisés devront être désinfectés entre chaque visite, par le collaborateur ayant utilisé cet espace au moyen de spray désinfectant.

En cas de signature de documents dans cet espace, il sera utilisé des **stylos, propres à chacun**, ou à usage unique. Dans ce second cas ils seront jetés dans la poubelle destinée au nettoyage du local et dont le contenu sera vidé chaque jour.

Dès que cela sera rendu possible, il sera mis à disposition dans cet espace des masques à usage unique.

2.4. Gestion du courrier

Une personne unique sera en charge d'ouvrir le courrier. Elle pourra être équipée de gants et se laver les mains immédiatement après avoir placé les enveloppes à la poubelle. Cette personne sera invitée autant que possible à le scanner pour envoi au destinataire dans l'entreprise et à respecter les règles sanitaires (lavage de mains avant et après).

Tout contact avec le postier sera assuré par cette personne.

La réception des recommandés ou des actes d'huissiers sera également assurée par une personne unique.

2.5. Suivi sanitaire

Un référent Covid-19 pourra être désigné dans l'entreprise, de la même façon qu'il existe normalement un référent pour Tracfin ou le RGPD (le DPO).

Chaque personne identifiant des symptômes potentiels du Covid-19 devra immédiatement alerter le référent sanitaire et s'isoler afin d'éviter tout contact avec ses collègues ou clients. Les préconisations médicales usuelles seront alors suivies, notamment la consultation d'un médecin ou en cas de symptômes plus graves, l'appel au 15.

Il est recommandé à l'employeur de contacter les Services de Santé au Travail pour être accompagné dans la démarche de prévention du risque "Covid-19".

Il est impératif d'assurer une information et une communication de qualité avec le personnel :

- **L'information des salariés est essentielle en cette période de pandémie** car elle assure la bonne compréhension des consignes. C'est une condition de leur adhésion aux mesures préconisées, qui demandent l'engagement et la bonne volonté de chacun.
- Les représentants du personnel et leurs instances représentatives, CSE et CSSCT en particulier, s'il en existe, doivent être étroitement associés.
- Organiser des réunions régulières avec le personnel pour faire connaître les consignes et obtenir l'adhésion (en respectant la distance minimale d'un mètre), ou assurer un contact téléphonique.

3. PRÉCONISATIONS GÉNÉRALES POUR L'ORGANISATION ET DE TENUE DE RENDEZ-VOUS EXTÉRIEURS

3.1. Modalités pratiques d'organisation et de tenue de rendez-vous extérieurs (visites d'immeubles, réunions de chantiers...)

En fonction des directives gouvernementales à venir sur les restrictions de déplacement, l'employeur doit veiller à ce que ses collaborateurs disposent des attestations de déplacement nécessaires.

Chaque collaborateur devra être muni d'un masque de protection et de gants à usage unique (si disponibles) et devra respecter scrupuleusement les gestes barrières et la distance d'un mètre minimum avec tous les intervenants.

NB : les mains doivent systématiquement être lavées à l'eau et au savon ou au gel hydro-alcoolique après avoir enlevé un masque et/ou des gants (cf recommandations sur l'usage des masques)

Il convient de **préparer soigneusement les documents nécessaires à la réunion et veiller à ce que ces documents ne soient pas manipulés par les autres participants.**

Le collaborateur devra veiller à ne pas prêter son matériel afin de limiter les contacts (stylos, téléphones, matériel utile à certains rendez-vous...).

Afin de réduire les risques de contacts, le nombre de personnes participant à la réunion devra être limité en s'assurant qu'un seul et unique représentant de chaque partie intéressée à la réunion est présent.

Les portes devront être ouvertes au préalable par le résidant (propriétaire, locataire...) ou par le responsable du lieu accueillant la réunion ou la visite afin de limiter au maximum la manipulation des portes et interrupteurs.

La remise de toute clef ou de badges permettant l'accès à un immeuble ou à une partie privative devra être effectuée dans un sac plastique

Toujours veiller au respect de la distance d'un mètre entre chaque participant. C'est aussi le cas en cas d'utilisation d'un ascenseur, même s'il restera préférable d'utiliser les escaliers.

Le collaborateur devra se laver les mains régulièrement avec du gel hydro-alcoolique après avoir touché des surfaces (poignées, boutons de digicode, interrupteurs, boutons d'ascenseurs...)

Pour le retour au bureau ou au domicile en véhicule, entrer dans le véhicule puis se laver les mains avec du gel hydro-alcoolique avant d'entrer en contact avec toute surface (volant, levier de vitesses, commandes diverses...)

3.2. Organisation des déplacements

Les déplacements devront être effectués, dans la mesure du possible, de manière individuelle, à pied ou en voiture.

Le professionnel doit éviter d'emmener le client dans son véhicule pour lui faire réaliser une visite.

Dans le cas d'une utilisation partagée de véhicule, il convient de prévoir la désinfection des surfaces de contact entre utilisateurs (volant, boutons de commande, poignée de changement de vitesse...) et la mise à disposition de lingettes désinfectantes et de gel hydro-alcoolique.

En cas d'utilisation des transports en commun, la distance minimale d'un mètre doit être respectée. En fonction des directives gouvernementales à venir et des conditions imposées par les sociétés de transport, il convient d'utiliser un masque de protection « grand public », des gants à usage unique et demander le lavage des mains systématique à l'arrivée dans les bureaux ou sur le lieu du rendez-vous.

Les mains doivent systématiquement être lavées à l'eau et au savon ou au gel hydro-alcoolique après avoir enlevé un masque et/ou des gants (cf recommandations sur l'usage des masques).

Il est déconseillé d'utiliser l'ascenseur.

En fonction des directives gouvernementales à venir sur les restrictions de déplacement, l'employeur veillera à fournir l'attestation de déplacement professionnel à ses collaborateurs pour tout déplacement en dehors des bureaux.

4. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE TRANSACTION & DE GESTION LOCATIVE

4.1. Visites

Une sélection accrue des candidats devra être effectuée en amont des visites physiques, afin de limiter autant que possible les visites inutiles. Une « découverte client » poussée, voire la communication de justificatifs (selon la pratique de certaines agences) en préalable à la visite, sera donc conseillée.

Des modalités de déroulement de la visite seront établies et remises à tout candidat en amont de toute visite, par mail. Elles rappelleront notamment les gestes barrières et règles de distanciation sociale, ainsi que les conditions sanitaires imposées pour la réalisation de la visite – à savoir notamment que l'acheteur potentiel devra être équipé d'un masque et de gel hydro-alcoolique.

A défaut de respecter ces conditions impératives, le collaborateur en charge de la visite avec le candidat sera en droit de refuser de procéder à la visite.

Le mandant devra être informé et la signature dématérialisée du bon de visite privilégiée.

4.1.1. Visites virtuelles

Il est recommandé de procéder à la présentation « virtuelle » du bien à l'aide de photographies ou vidéos soit en alternative aux visites réelles, soit en préalable, afin de limiter les visites physiques aux seuls candidats réellement intéressés par le bien visé.

4.1.2. Visites physiques

• Biens vides

Par l'expression « biens vides », ce guide désigne les biens vides d'occupants : il peut s'agir de biens meublés ou vides au sens de la loi de 1989.

Les visites par des candidats seront espacées et le logement aéré dans le respect des consignes sanitaires.

Le candidat visitant le bien devra se laver les mains à l'aide de gel hydro-alcoolique à l'arrivée sur les lieux et en sortant des lieux. Il lui sera remis un masque jetable dès que cela sera possible.

Dans tous les cas, les gestes barrières et la distanciation sociale d'un mètre minimum devront être respectés.

• Biens occupés

La visite de biens occupés en présence des occupants rend difficile le respect des distances de sécurité (1, voire 2 mètres de distance).

L'état des connaissances laisse par ailleurs une marge d'incertitude sur le risque de contamination par des surfaces infectées par le virus, qu'il s'agisse de poignées de portes ou de fenêtres, de meubles, de murs ou toute autre surface. Or, s'agissant de biens occupés, le cas le plus probable est que les occupants aient été en contact avec le bien occupé dans les heures qui précèdent la visite.

L'approche la plus prudente tendra donc à limiter la visite de biens occupés.

Ceci étant, afin de tenir compte des contraintes s'imposant dans certains cas, il conviendra, en plus des règles applicables à la visite d'un bien vide, de veiller au respect de mesures de prudence telles que :

- Il conviendra de s'assurer au préalable par tout moyen de l'information et de l'accord de l'occupant en titre sur la visite du bien occupé avec des tiers ;
- Toutes les personnes présentes devront être munies de masques et s'être nettoyées les mains au gel hydro-alcoolique avant toute visite ;
- Autant que possible, toutes les portes ou fenêtres seront ouvertes ou fermées par l'occupant, de sorte à limiter au maximum le contact par les personnes effectuant la visite (collaborateur, rice ou client) avec les surfaces ;
- Le nombre de personnes présentes dans le bien visité devra être réduit au strict minimum, l'idéal étant 1 ou 2 personnes maximum soient présentes dans chaque pièce lors de la visite, en respectant la distance de sécurité ;
- Toutes les personnes concernées se nettoieront les mains au gel hydro-alcoolique après la visite.

4.2. Signatures

4.2.1. Signature dématérialisée

Chaque syndicat professionnel a proposé des solutions de dématérialisation à ses adhérents, que ce soit à travers FNAIM LEGAL BY MODELO, ou le partenariat SELL & SIGN avec l'UNIS.

Les actes devront en conséquence autant que possible faire l'objet de signatures numériques.

4.2.2. Signature à distance

• Transaction

En application du décret du 3 avril 2020, **jusqu'au 24 juin inclus**, le notaire instrumentaire est autorisé à recueillir simultanément, avec le consentement ou la déclaration, la signature électronique de chaque partie ou personne concourant à l'acte.

L'acte établi à distance, hors la présence des parties, est parfait lorsque le notaire instrumentaire y appose sa signature électronique sécurisée.

• **Gestion locative**

Les actes pourront être adressés par email aux signataires (locataires, garants...) afin qu'ils les impriment et signent à distance, en faisant authentifier leur signature en mairie.

Dans cette hypothèse, l'acte (bail notamment) doit être envoyé sans la signature du bailleur ou de son mandant l'administrateur de biens, qui est le dernier à apposer sa signature lorsque le document est retourné dûment signé et complété par l'autre partie (locataire(s)).

4.2.3. Signature physique

Un lieu devra être dédié à la réception de la clientèle, notamment pour les actes qui requièrent une signature en personne. La clientèle devra circuler au minimum dans les locaux, afin simplement de se rendre dans la pièce dédiée, qui sera elle-même utilisée exclusivement pour la réception de la clientèle et non pour d'autres usages par divers collaborateurs.

Les personnes auront obligation de se laver les mains au moyen de gel hydro-alcoolique en entrant et avant de sortir.

L'ensemble des mobiliers, matériels et autres objets utilisés devront être nettoyés et désinfectés régulièrement et si possible entre chaque visite, par le collaborateur ayant utilisé cet espace au moyen de spray désinfectant.

En cas de signature de documents dans cet espace, il sera utilisé des stylos, propre à chacun, ou à usage unique. Dans ce second cas ils seront jetés dans la poubelle destinée au nettoyage du local et dont le contenu sera vidé chaque jour.

Dès que cela sera rendu possible, il sera mis à disposition dans cet espace des masques à usage unique.

4.3. États des lieux

4.3.1. États des lieux de sortie

Les locataires quittant un logement devront faire un nettoyage très approfondi des lieux et s'assurer que l'eau, électricité et gaz ont bien été coupés.

Une fiche de préconisations spécifiques à la crise sanitaire actuelle leur sera transmise à réception de leur congé afin qu'ils puissent anticiper et procéder aux mesures de précaution nécessaires en vue de leur sortie, de l'état des lieux et de la relocation.

Les locataires seront invités à nettoyer les clés, avant leur restitution, avec le produit adapté (gel hydro-alcoolique, lingette, spray antivirus/antibactérien...). Les clés seront remises dans un sachet plastique auprès du mandataire.

La recommandation générale est de ne réaliser l'état des lieux de sortie qu'après écoulement d'un délai minimum de 48 heures après la sortie des locataires du logement (la date de remise des clés au mandataire déterminant, sous réserve du délai de préavis légal, la date à laquelle le locataire cesse de devoir un loyer ou indemnité d'occupation au bailleur).

Lorsque ce délai de carence ne peut pas être respecté, notamment en cas de déménagement lointain du locataire sortant, le professionnel s'assurera *a minima* que l'état des lieux de sortie est bien réalisé dans un bien vide, dépourvu d'occupants, et demandera au locataire sortant la dernière date à laquelle des occupants ont été présents.

Dans la mesure du possible, le collaborateur ou prestataire procédera seul à la visite du bien et au relevé des constatations. Il remettra alors le résultat de ses constatations au locataire sortant, qui pourra donner son accord sur le constat ou formuler si nécessaire un apport contradictoire.

Le document sera signé tour à tour par voie électronique (état des lieux par tablette) ou au moyen d'un stylo personnel propre à chacun, ou jetable remis au locataire qui sera jeté à l'issue de la visite. Chaque collaborateur devra disposer de sa propre tablette électronique, ou à défaut celle-ci devra être nettoyée lorsqu'elle sera transmise d'un collaborateur à un autre.

Dans tous les cas, les gestes barrières et la distanciation sociale d'un mètre minimum devront être respectés.

A l'issue de ces démarches le dépôt de garantie sera reversé selon les règles en vigueur.

4.3.2. États des lieux d'entrée

Il serait préférable qu'aucune entrée ne puisse avoir lieu moins de 48 heures après la sortie du précédent locataire, afin de maintenir une période de sûreté écartant tout risque de transmission du virus par les surfaces.

Préalablement au rendez-vous avec le locataire, afin de réduire au minimum le temps dédié à l'état des lieux, le collaborateur ou prestataire en charge de la réalisation de cette opération se rendra sur place pour pré-remplir les informations générales et factuelles des lieux (relevés des compteurs, constatation générale des « dégradations » présentes sur les lieux, etc.).

Il pourra en cas de relocation immédiate et sans travaux utiliser les informations figurant à l'état des lieux de sortie précédent.

Le locataire entrant, convoqué pour finaliser contradictoirement l'état des lieux, devra préalablement se laver les mains aux moyens de gel hydro-alcoolique.

L'état des lieux pourrait être réalisé selon les modalités suivantes :

- Sur place :
 - En présence des parties, sur place, en respectant les gestes barrières,
 - Par un tiers mandaté,
 - Par un huissier

- Ou le cas échéant,
 - Le collaborateur peut délivrer une copie du document préétabli au locataire qui devra sur place en vérifier la validité et donner son accord,
 - Le cas échéant, le pré-état des lieux est communiqué et signé lors de signature du bail (avec photos), conformément à l'article 3-2 de la loi du 6 juillet 1989, il pourra être complété pendant un délai de 10 jours à compter de l'entrée dans les lieux.

Le document sera signé tour à tour par voie électronique (état des lieux par tablette) ou au moyen d'un stylo personnel propre à chacun, ou jetable remis au locataire qui sera jeté à l'issue de la visite.

Compte tenu de la durée de vie du virus, il est préférable que l'état des lieux puisse être réalisé 48h avant la prise effective des lieux, le locataire s'engagera par écrit à ne pas entrer physiquement dans les lieux avant ce délai.

4.4. Relations avec les tiers

4.4.1. Clients

La mission de l'administrateur de biens / transactionnaires inclut un devoir de conseil vis-à-vis de ses clients. Le professionnel devra donc informer ses mandants des conséquences des règles sanitaires sur l'exercice de sa mission :

- délais imposés pour les visites ou les états des lieux,
- contraintes et restrictions dans la réception de la clientèle,
- modifications légales engendrées par la crise : déménagements, actes authentiques

4.4.2. Prestataires

L'administrateur de biens comme le négociateur sont appelés à intervenir en coordination avec de nombreux prestataires extérieurs, qu'il s'agisse de diagnostiqueurs, entreprises de travaux (plombiers, peintres...), huissiers, avocats, etc.

Dans tous les cas, les règles de distanciation sociale et les gestes barrières devront être respectés.

Les clés devront notamment être remises et entreposées de telle sorte à éviter de passer de main en main et pourront être désinfectées à l'aide d'un spray ou autre.

5. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE SYNDICS

Des mesures particulières permettant d'exercer l'activité de syndic de copropriété en toute sécurité devront être prises afin d'assurer l'organisation et la tenue de visites d'immeuble, de réunions de conseils syndicaux ou d'assemblées générales.

NB : Les préconisations décrites ci-dessous sont également valables pour l'organisation de réunions nécessitant la présence physique des clients dans les locaux de l'entreprise (réunion de vérification des comptes, réunions de conseils syndicaux, assemblées générales...) et devront être respectées par tous les collaborateurs en contact physique avec la clientèle.

5.1. Convocation des réunions

- Il convient en premier lieu de porter une mention clairement visible dans la convocation de la réunion sur la nécessité impérieuse pour tout intervenant d'être muni de son propre stylo afin d'éviter le passage de celui-ci de main en main lors de l'émargement obligatoire et d'encourager les copropriétaires à utiliser la formule de pouvoir jointe à la convocation ou le formulaire de vote par correspondance introduit par l'ordonnance prise en application de la Loi ELAN et qui entrera en vigueur au 01/06/2020.
- Afin de palier à la nécessité de fournir des stylos, il est conseillé de munir le gestionnaire d'un stock suffisant de stylos à usage unique.
- Afin de permettre le respect des règles de distanciation entre les participants, il conviendra de s'assurer au préalable que la capacité de la salle est susceptible d'accueillir tous les copropriétaires et de veiller à réserver des salles dont la capacité sera supérieure au nombre de participants afin de permettre leur bonne répartition.

5.2. Modalités pratiques de la tenue des réunions

- **Équiper son collaborateur :**
 - L'employeur veillera à fournir l'attestation de déplacement professionnel à ses collaborateurs pour tout déplacement en dehors des bureaux.
 - Il convient de munir chaque collaborateur d'un masque et de gants jetables de protection ainsi que de gel hydro-alcoolique afin qu'il puisse régulièrement se désinfecter les mains en cours de réunion ainsi que de lingettes désinfectantes afin qu'il puisse nettoyer les supports avec lesquels il sera en contact pendant la réunion (tables, chaises, matériel de projection ou de sonorisation mis à disposition...)

NB : les mains doivent systématiquement être lavées à l'eau et au savon ou au gel hydro-alcoolique après avoir enlevé un masque et/ou des gants (cf recommandations sur l'usage des masques)

• **Agencer la salle de réunion :**

- Afin de pallier à toute difficulté lorsque la réunion se tiendra dans une salle extérieure, il sera demandé au propriétaire de la salle d'effectuer la mise en place et le rangement de la salle une fois la réunion terminée afin d'éviter au gestionnaire de manipuler les tables et les chaises.
- Le collaborateur devra vérifier que la **distance minimale d'un mètre est respectée entre chaque siège de l'assistance.**

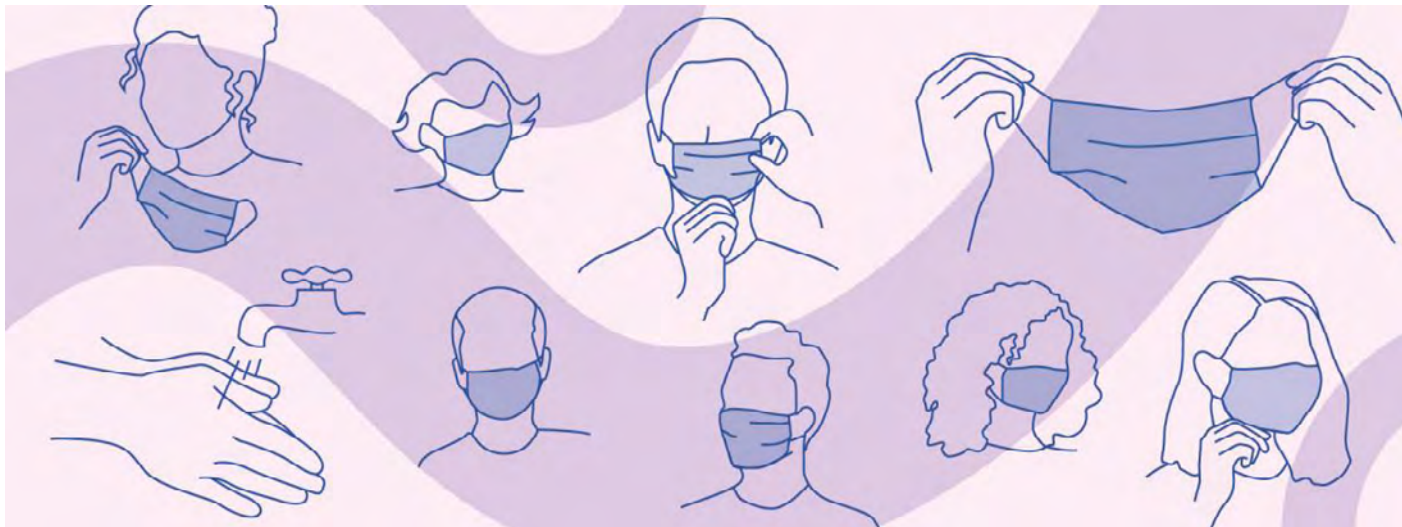
• **Assurer le bon déroulement de la réunion :**

- Le gestionnaire devra se poser en véritable chef d'orchestre. Il devra faire autorité auprès des participants à la réunion pour veiller à la bonne mise en application des gestes barrières et du respect des règles de distanciation, mesures qui lui permettent de se protéger et de protéger ses clients.
- **Le gestionnaire devra veiller à ne pas serrer la main de ses clients.**
- Il sera nécessaire de préparer soigneusement les documents nécessaires à la réunion et veiller à ce que ces documents ne soient pas manipulés par les autres participants.
- En ce qui concerne la **signature de la feuille de présence** :
 - Le gestionnaire **veillera à ce qu'elle ne soit pas manipulée par les signataires afin de limiter les contacts** et il donnera les consignes nécessaires pour rappeler à chaque participant la nécessité de respecter une distance d'un mètre dans la file d'attente avant signature.
 - Une fois signée par tous les participants, la transmission de la feuille de présence aux membres du bureau et sa manipulation devra être strictement encadrée par le gestionnaire afin de limiter les contacts.
- Les membres du bureau (président, scrutateurs et éventuellement secrétaire) qui seront élus par l'assemblée seront invités à rester à leur place au sein de l'assistance pour faciliter la mise en œuvre des règles de distanciation.
- Le gestionnaire devra veiller à la désinfection systématique par lingettes désinfectantes du matériel nécessaire à la tenue de la réunion avant distribution aux copropriétaires (boîtiers de vote) ainsi que du matériel susceptible de passer de main en main (micros) avant de le remettre à chaque participant.
- Il devra également, par le même procédé, désinfecter le matériel de projection mis à disposition pour tenir la réunion, avant et après utilisation.

• **Après la réunion**

Pour le retour au bureau ou au domicile en véhicule, entrer dans le véhicule puis se laver les mains avec du gel hydro-alcoolique avant d'entrer en contact avec toute surface (volant, levier de vitesses, commandes diverses...)

ANNEXE – QUELQUES RAPPELS SUR LES MASQUES



Le port du masque par les collaborateurs est très fortement conseillé et l'attention des employeurs est attirée sur la nécessité, dès que possible, de tenter d'en commander en nombre suffisant auprès des sociétés spécialisées.

Le port du masque doit être compris comme une **mesure complémentaire aux gestes barrières** mais ne doit en aucun cas s'y substituer, le respect de la distance minimale d'un mètre entre les personnes restant indispensable pour éviter les risques de contamination par projection.

1. Les différents types de masques

- **Masques de protection respiratoire (FFP)** : il s'agit d'équipement de protection individuel, répondant à la norme NF EN 149 : 2001, qui protège le porteur du masque contre l'inhalation de gouttelettes. Il existe plusieurs niveaux de filtration : FFP1, FFP2 et FFP3.
- **Masques « chirurgicaux »** destiné à éviter la projection vers l'entourage des gouttelettes émises par celui qui porte le masque. Il protège également celui qui le porte contre les projections de gouttelettes émises par une personne en vis-à-vis. En revanche, il ne protège pas contre l'inhalation de très petites particules en suspension dans l'air.
- **Masques non sanitaires dits « textiles »** développés dans le cadre de l'épidémie de Covid-19. Les autorités travaillent avec les industriels du textile pour développer des masques qui, en complément des gestes barrière, offrent une protection adaptée pour certaines activités professionnelles, en dehors du domaine médical.

Deux nouvelles catégories ont ainsi été définies, avec des spécifications adaptées :

- Les masques individuels à usage des professionnels en contact avec le public. Ces masques seront destinés à être proposés à des populations amenées à rencontrer un grand nombre de personnes lors de leurs activités (hôtesses et hôtes de caisses, agents des forces de l'ordre...)

- **Les masques de protection à visée collective pour protéger l'ensemble d'un groupe portant ces masques.** Ces masques sont destinés à l'usage d'individus ayant des contacts occasionnels avec d'autres personnes dans le cadre professionnel.
Ces masques pourront être portés par l'ensemble des individus d'un sous-groupe (entreprise, service) lorsque le poste ou les conditions de travail le nécessitent.
- **Masques « fait maison » ou « do it yourself » non normés et non testés.**
De manière générale, les masques en tissu ne sont pas des masques « sanitaires » sauf s'ils répondent à des exigences normatives et ont été testés au regard de ces exigences.
Dans tous les cas, ces masques en tissu ne sont pas agréés pour un travail effectué à moins d'un mètre d'une autre personne.

2. Modalités pratiques d'utilisation des masques

Pour l'utilisation des protections du visage, (masques et/ou visières de protection), les collaborateurs seront sensibilisés aux modalités pratiques de mise en place et d'enlèvement qui doivent absolument être accompagnées d'un respect scrupuleux des gestes barrières :

- Les mains doivent être lavées avant mise en place du masque et ne doivent jamais entrer en contact direct avec celui-ci, que ce soit avant la mise en place, pendant l'utilisation et après l'enlèvement.
- Les masques doivent être manipulés avec précaution et mis en place en les tenant par les élastiques, sans toucher le masque en lui-même.
- Une fois en place, le masque ne doit pas être touché avec les mains pour éviter toute contamination de celles-ci
- Le masque doit être retiré en le tenant par les élastiques, il doit être jeté dans une poubelle dédiée et fermable hermétiquement et les mains doivent être systématiquement lavées après enlèvement.

Comment bien utiliser un masque ?



- Avant de mettre le masque, lavez-vous ou désinfectez-vous les mains.



- Attrapez votre masque par les élastiques et placez-le sur votre visage.



- Dépliez-le de manière à ce que le nez et le menton soient bien couverts.



- Une fois que vous l'avez positionné, vous ne devez plus du tout le toucher.



- Lavez-vous ou désinfectez-vous de nouveau les mains avant de l'enlever.

Le numéro vert d'informations sur le coronavirus :

0 800 130 000

(appel gratuit)

ou

gouvernement.fr/info-coronavirus

Les erreurs à éviter



- Porter son masque en dessous du nez ou ne couvrir que la pointe du nez.



- Porter son masque sans recouvrir son menton.



- Toucher son masque une fois qu'il est positionné.



- Baisser le masque sur son menton en le portant comme un collier.



- Réutiliser un masque après l'avoir enlevé.

Le numéro vert d'informations sur le coronavirus :

0 800 130 000

(appel gratuit)

ou

gouvernement.fr/info-coronavirus