



PROCOLE DE DÉCONFINEMENT PRÉVENTION DU RISQUE BIOLOGIQUE

CONSTAT

A ce jour, il n'est pas possible de bénéficier, pour le public et pour les entreprises, d'une solution médicale préventive contre la contamination par le Covid 19.

La seule protection contre cette épidémie reste le confinement lorsque le télétravail est possible.

Lorsque le télétravail n'est pas possible (ce qui est le cas pour l'essentiel des activités de transaction), il est nécessaire de se doter des moyens de protection sanitaires adaptés, notamment en utilisant les matériels (masque, protection plexiglass, surchaussures, gants) et produits (gel hydroalcoolique, savon, produit nettoyant virucide) et d'appliquer les gestes barrières...

Il est vital pour nos entreprises de pouvoir reprendre nos activités au plus vite.

Le gouvernement a annoncé un déconfinement à partir du 11 mai.

Sauf en cas de décision ultérieures des autorités modifiant ou précisant les conditions de cette reprise, nous devons être prêts pour reprendre nos activités à cette date.

Le guide ci-après est destiné à vous aider dans ce sens.

1. PRÉPARER SON LOCAL ET SES ACTIVITÉS

► Nettoyage

- › Sol, portes, sanitaires, coins repas, pause...
- › Tous matériels utilisés ou susceptibles d'être touchés (poignées de portes, sièges, claviers d'ordinateurs, photocopieurs, imprimantes, stylos...)
- › Rangement de tout ce qui n'est pas indispensable
- › Sanitaires : nécessaire de décontamination (lingettes et désinfectant aérosol, essuie main à usage unique)
- › Éviter la présence de documents susceptibles d'être des vecteurs de transmission (revues, mailings...)

► Constituer des stocks nécessaires

- › Matériels de nettoyage et d'hygiène :
Gel hydroalcoolique (flacons personnels), lingettes désinfectantes, eau de javel, éponges, seau, mouchoirs jetables, sacs poubelles, sacs de congélation (clés), pochettes plastiques...
- › Matériels de protection :
Masques (tissus ou jetables), gants jetables, sur-chaussures jetables, thermomètre frontal sans contact (pour tester les collaborateurs)...
- › Matériels consommables individuels :
Stylos, pochettes plastiques, bloc, mandats et autres imprimés professionnels, bouteilles d'eau individuelles. Identifier les outils personnels de travail (stylos...) au moyen d'adhésif de couleur différente.

► Protection des postes de travail

- › Nettoyage des bureaux et des sièges, ordinateurs (clavier, souris...), téléphone...
- › Mise en place d'écrans de protection en plexiglass (le cas échéant si la surface est confinée)
- › Supprimer la climatisation et la ventilation (facteurs de propagation)

► Circulation intérieure

- › Éviter au maximum la présence de personnels dans l'agence (surtout si les locaux sont petits)
- › Marquage au sol (bande adhésive) à l'intérieur de l'entrée de l'agence afin de respecter une distance minimale d'1,5 mètres entre les personnes
- › Prévoir et matérialiser les circulations intérieures

► Informations (affichages, notices et vidéos)

www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients 

- › Mesures sanitaires (gestes barrières) à l'accueil et informations en cas de symptômes
- › Notice de mise en œuvre des masques
- › Numéro vert accessible à tous en cas de question personnelles : 0 800 130 000

► Mesures préventives d'hygiène

- › Sacs poubelles, mouchoirs jetables, sacs clés
- › Mise à disposition à l'accueil de masque, gel, gants, sur-chaussures pour utilisation à l'entrée, visière de protection
- › Espaces communs : limiter l'accès au strict nécessaire et prévoir un kit de nettoyage (lingettes décontaminantes, gel)

- › Appareil de prise de température frontale (le cas échéant) : pour contrôle à l'entrée (par une même personne)
- ▶ **Organiser l'accueil**
 - › Redisposer l'espace si nécessaire afin de pouvoir isoler l'accueil (bande adhésive au sol, protections verticales transparentes (plexiglass))
- ▶ **Boissons d'accueil** (café, eau...)
 - › Il est recommandé de supprimer les distributeurs de boissons. A défaut de disposer des gobelets jetables à l'accueil à déposer dans le sac jetable d'une poubelle dédiée à proximité
- ▶ **Nettoyage de fin de journée**
 - › Désinfection obligatoire pour chaque poste de travail, matériels individuels et (téléphone ; ordinateur...) communs et espaces communs (sanitaires, coin repas...)
- ▶ **Informations et organisation** (chef d'entreprise ou responsable d'agence)
 - › Veiller à l'information des collaborateurs, à l'affichage des mesures de protections et des gestes barrières dans les lieux de passage des collaborateurs (coins repas, lieux communs, sanitaires...)
 - › Préparer une check-list des précautions à prendre pour les collaborateurs
 - › Désigner le référent Covid-19 (en général le responsable légal ou le chef d'agence)

2. ACCUEIL CLIENT

- ▶ **Précautions initiales**
 - › Port d'un masque de protection, obligatoire afin d'éviter toute propagation aérosol
 - › Confinement à l'entrée : espace d'attente, limitation du nombre d'entrées
 - › Poubelle dédiée à l'accueil (sac plastique)
 - › Mise à disposition de masques jetables, de sur-chaussures, de gants ou de gel hydroalcoolique (distributeur dans l'espace accueil)
 - › Affichage des précautions et gestes barrières
- ▶ **Contacts physiques**
 - › Formellement interdits quelles que soient les relations entretenues avec la personne (pas de serrage de mains, de contact de coude ou autres...)
- ▶ **Documents papier**
 - › Éviter les transmissions de mains en mains
 - › Utilisation de pochettes plastiques
 - › Stylo dédié et décontaminé, utilisation de gants le cas échéant
- ▶ **Obligation d'information**
 - › Dans le cadre de son devoir d'informer et de conseiller ses clients, le professionnel doit les informer des règles sanitaires à respecter ainsi que des modifications légales existantes du fait de la crise sanitaire (délais, déménagement...). Ces informations devront être mises à jour en fonction du contexte

3. ACTIVITÉS DES COLLABORATEURS DANS L'AGENCE

▶ Hygiène

- › Respect des gestes barrières et port du masque
- › Respecter les précautions de nettoyage et de protection des postes de travail
- › Chaque collaborateur devra disposer de son propre matériel (fournitures de bureau, ordinateur, téléphone...)
- › En cas de matériels partagés un nettoyage désinfectant devra être réalisé entre chaque collaborateur

▶ Déplacements dans l'agence

- › Réduits au maximum (strict nécessaire)
- › Éviter les croisements trop proches
- › Laisser les portes ouvertes (si possible) afin d'éviter les manipulations de poignées

▶ Vigilance en cas de symptômes suspect

- › Évacuation de l'agence et nettoyage complet
- › Contacter un médecin et rester confiné

▶ Courrier

- › Prise en charge de toutes les opérations (réception du postier, envoi, actes d'huissier...) par une seule et même personne équipée de gants
- › Lavage de mains obligatoire après avoir jeté les enveloppes dans une poubelle dédiée vidée quotidiennement

▶ Prestataires

- › En cas de relations avec des intervenants extérieurs (négociateurs d'autres agences, diagnostiqueurs, entreprises, huissiers...) les gestes barrières et les règles de distanciation sociales devront être respectés

▶ Clés

- › Rangement des clés individuellement dans un sac hermétique (type sac congélation)
- › Prévoir une décontamination après chaque utilisation

▶ Repas

- › Prévoir des horaires décalés ou le respect d'une distance minimum d'1,5 mètre entre les personnes (nombre maximum de chaises)

▶ Réunions

- › Toute réunion non urgente ou non impérative doit être évitée et être réalisée, si possible, à distance

4. VISITE DES BIENS

▶ Déplacements

- › Effectués de manière individuelle
- › En aucun cas les clients ne doivent être véhiculés par un collaborateur de l'agence.

- › En cas d'utilisation partagée d'un même véhicule par plusieurs collaborateurs, les zones de contacts (boutons, manettes, volants, poignées, levier de vitesses) devront être désinfectées après chaque utilisation. Le matériel nécessaire (gel, lingettes...) devra être présent dans le véhicule
- › En cas de recours aux transports en commun, un masque protecteur devra être utilisé. Un lavage de mains systématique (savon, gel) devra être opéré une fois sur les lieux
- › Lavage (savon, gel) de mains obligatoire après avoir enlevé le masque et/ou les gants de protection
- › Éviter d'utiliser l'ascenseur (lieu confiné, boutons, parois...)

► Visites

Les visites virtuelles (photos, vidéos) préalables sont recommandées afin d'éviter les risques inutiles pour toutes les parties.

› **Protocole d'intervention pour les visites physiques :**

1. Sélectionner en amont et à distance les candidats à l'aide de la fiche découverte
2. Obtenir la communication préalable de tous justificatifs (reconnaissance de visite...) sous forme dématérialisée
3. Communiquer au préalable au visiteur une information concernant les gestes barrières
4. Prévoir pour chaque visite un kit comprenant un masque jetable, une petite fiole de gel hydroalcoolique, des gants et des surchaussures jetables pour le client visiteur en cas de besoin, jeter les équipements de protection individuels uniques (sac fermé)
5. L'autorisation de visite du bien devra être obtenue par écrit et au préalable de la part du mandant

› **Si le bien est vide** (non loué et non occupé au sens de la loi de 1989) :

1. Espacer les visites afin d'éviter le croisement de candidat et se ménager le temps nécessaire afin de préparer la visite suivante
2. Respecter les gestes barrières, voire permettre au visitant d'entrer seul, le représentant de l'agence restant sur le pas de la porte

› **Si le bien est occupé :**

Compte tenu des marges d'incertitude existant concernant la propagation du virus et des risques de contamination réels ou perçus par les occupants, la prudence conduit à limiter fortement les visites de biens occupés. Le cas échéant il faudra adopter, préalablement à ces visites, les mesures suivantes :

1. Obtenir l'accord de toutes les parties concernées par la visite (occupant et visitant)
2. Limiter au maximum le nombre de visitants qui devront respecter les distances de sécurité
3. S'assurer que toutes les personnes présentes soient munies de masques et se soient décontaminées (gel ou savon)
4. Éviter toute manipulation ou contact avec les surfaces. En particulier concernant les portes et fenêtres qui seront manipulées par le seul occupant
5. Prévoir un nettoyage au gel à la fin de la visite

5. PROSPECTION / DÉMARCHAGE

▶ **Interdire tout démarchage physique**

Risqué sur le plan sanitaire pour toutes les parties et pouvant être perçu négativement par les personnes sollicitées

▶ **Réaliser toutes démarches de prospection à distance** (téléphone, e-mail...) en mettant en avant :

- ▶ La communication à distance (visio-conférences)
- ▶ Les prestations sécurisées (visites à distance, précautions sanitaires...)
- ▶ Une communication abondante d'informations de qualité (estimation, photographies, vidéos...)

6. SIGNATURE DE DOCUMENTS

- ▶ Prévoir la possibilité de communiquer et de signer tout document à distance de manière sécurisée (signature électronique). Prévoir un archivage adapté à ce sujet
- ▶ En cas de nécessité, les documents signés ou transmis physiquement devront respecter les gestes barrière. Les documents remis pourront être protégés dans une pochette plastique

Contact presse

Galivel & Associés

01 41 05 02 02

galivel@galivel.com