

PROTOCOLE D'ORGANISATION DES VISITES

TRANSACTION ET LOCATION IMMOBILIERE

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 salariés 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 et de son référent COVID désigné.

Chaque professionnel, en tant qu'employeur, prestataire ou donneur d'ordre, reste responsable de la reprise de son activité. Le respect de ce protocole s'inscrit dans la cohérence du code de déontologie des agents immobiliers, administrateurs de biens, des syndicats de copropriété et des marchands de listes et notamment son article 3 : « dans l'exercice de leurs activités, les personnes mentionnées à l'article 1er agissent dans le strict respect des lois et textes réglementaires en vigueur ».

1. Sélection des candidats à la visite

Pendant le confinement, seules sont autorisées les visites de biens pour **l'achat ou la location d'une résidence principale.**

En amont des visites physiques, une sélection accrue des candidats devra être effectuée, 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 physique **ainsi que les conditions sanitaires imposées pour la réalisation de la visite** – à savoir notamment que l'acheteur/locataire potentiel devra être équipé d'un masque et de gel hydro-alcoolique et ne pas être une personne « à risques » de forme sévère du Covid-19 selon la définition du HCSP (cf. annexe).

A défaut de respecter ces conditions impératives, le professionnel en charge de la visite avec le candidat et/ou le référent COVID de la Société devront refuser de procéder à la visite.

La visite ne peut être effectuée qu'avec l'accord écrit (tous moyens) préalable du mandant.

Le mandant devra être préalablement informé par écrit du jour et de l'heure de la visite. La signature dématérialisée du bon de visite sera privilégiée. A défaut, chaque partie en présence sera munie de son propre moyen de signature.

→ Visites virtuelles

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

2. Organisation administrative de la visite

Les visites de biens seront exclusivement **organisées sur rendez-vous** fixé à l'avance.

Une fois le rendez-vous fixé, le professionnel fournira au client un « bon pour visite », justifiant le déplacement du particulier. Sur ce bon de visite, figurent : le numéro de carte professionnelle de l'agent

immobilier / administrateur de biens sous la responsabilité duquel est effectuée la visite, comme le numéro de mandat correspondant au bien en question. Le titulaire de la carte professionnelle reste le seul redevable des sanctions en cas de manquement, sauf l'hypothèse où le candidat à la visite aurait omis de prendre sur lui le « bon pour visite ».

En amont de la visite, le professionnel invite le client à **télécharger l'Appli TousAntiCovid**.

3. Déroulé des 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 (1 visite par demi-journée) et le logement aéré 15 minutes avant la 1ère visite puis entre chaque visite. Le temps de visite en sera réduit (30 minutes maximum).

Les « visites groupées » en présence de plusieurs candidats sont exclues. De même, les visites successives rapprochées où les candidats attendent les uns après les autres dans l'escalier.

Avant la visite, le candidat devra être informé des règles sanitaires qui devront être respectées lors de la visite : porter un masque, se désinfecter les mains au gel hydro-alcoolique avant et après la visite, respecter les gestes barrières, annuler la visite en cas de symptômes évocateurs ou si la personne est contact à risque.

Le professionnel pourra toutefois anticiper un éventuel oubli de la part du candidat et apporter un masque supplémentaire et du gel hydro-alcoolique en quantité suffisante pour lui et son client candidat.

Le nombre de personnes présentes dans le bien visité devra être réduit au strict minimum : 1 candidat visiteur et le professionnel. A chaque instant de la visite, les distances de sécurité et gestes barrières devront être respectés en respectant la distance de sécurité.

Dans tous les cas, les gestes barrières et la distanciation physique 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.

Il conviendra d'éviter tout contact avec les surfaces régulièrement touchées qu'il s'agisse de poignées de portes ou de fenêtres, de meubles, de murs ou toute autre surface.

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. De ce fait la personne effectuant la visite sera équipée de lingettes désinfectantes de sorte à nettoyer les surfaces susceptibles d'être infectées par le virus.

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 :

- ✓ s'assurer de l'absence ou non dans les locaux de personnes à risque de santé élevé ou souffrant du COVID-19 ;
- ✓ au préalable, le professionnel demandera l'accord écrit de l'occupant à chaque visite. A cette occasion, il l'informera obligatoirement des consignes de sécurité à respecter (cf. annexe ci-dessous) ;

- ✓ toutes les personnes présentes devront être munies de masques et s'être nettoyées les mains au gel hydro-alcoolique avant toute visite. A défaut, la visite sera interrompue. Le professionnel pourra toutefois anticiper un éventuel oubli de la part des personnes présentes en fournissant masque et gel hydro-alcoolique ;
- ✓ autant que possible, toutes les portes ou fenêtres seront ouvertes ou fermées par l'occupant, de sorte à limiter au maximum le contact par la personne effectuant la visite (collaborateur.rice ou client) avec les surfaces ; ou à défaut par le professionnel sous réserve de la réalisation d'une hygiène des mains par lavage avec du savon ou friction avec une solution hydro-alcoolique ;
- ✓ le nombre de personnes présentes dans le bien visité devra être réduit au strict minimum, l'idéal étant que 2 personnes maximum soient présentes dans chaque pièce lors de la visite, en respectant les distances de sécurité, et dans la mesure du possible en tenant les fenêtres ouvertes ;
- ✓ toutes les personnes concernées réaliseront une hygiène des mains par lavage avec du savon ou friction avec une solution hydro-alcoolique après la visite.

4. Pour rappel - Organisation des déplacements

Les déplacements devront être effectués dans la mesure du possible de manière individuelle, (à vélo, à pied, en voiture etc.).

Le covoiturage est fortement déconseillé.

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 collectifs, les consignes spécifiques à ces transports devront être respectées.

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 », et de demander systématiquement le lavage des mains sur le lieu du rendez-vous.

Il est également déconseillé d'utiliser les ascenseurs.

Enfin, l'employeur fournira à ses salariés les attestations de déplacement nécessaires conformément aux directives gouvernementales et locales en vigueur.

ANNEXES

RAPPEL – LES MESURES BARRIERES

INFORMATION CORONAVIRUS

COVID-19

PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES



Se laver régulièrement les mains
ou utiliser une solution hydro-
alcoolique



Tousser ou éternuer dans son
coude ou dans un mouchoir



Se moucher dans un mouchoir
à usage unique



Porter correctement un masque
quand la distance ne peut pas
être respectée et dans les lieux
où cela est obligatoire



Respecter une distance d'au
moins un mètre avec les autres



Limiter au maximum ses
contacts sociaux (6 maximum)



Éviter de se toucher le visage



Aérer les pièces 10 minutes,
3 fois par jour



Saluer sans serrer la main
et arrêter les embrassades



Utiliser les outils numériques (TousAntiCovid)



[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)



0 800 130 000
(appel gratuit)



Les personnes à risques de forme grave de Covid-19

- Les personnes de plus de 65 ans ou atteintes d'une maladie chronique ou fragilisant leur système immunitaire, les femmes enceintes au 3^e trimestre de leur grossesse, risquent de développer une forme grave de Covid 19 en cas de contamination.

Dans ces cas, je dois :

- privilégier, quand c'est possible leur télétravail. De même pour les personnes vivant avec quelqu'un qui risque de développer une forme grave de Covid-19 ;
- solliciter le service de santé au travail pour préparer leur retour en présentiel et étudier un aménagement de leur poste (bureau seul, écran de protection...), si le télétravail n'est pas possible ;
- leur fournir des masques chirurgicaux à porter au travail et lors de leurs déplacements domicile-travail ou professionnels dans les transports en commun. Le masque doit être changé toutes les 4 heures et quand il est souillé ou mouillé.

- Les personnes atteintes d'une pathologie lourde (cancer, immunodépression, diabète et obésité ou complications vasculaires et plus de 65 ans, insuffisance rénale sévère), peuvent être placées en activité partielle après recommandation médicale, faute de pouvoir télétravailler.

