

# Guide de préconisations de sécurité sanitaire

pour la reprise des activités des métiers  
de l'immobilier



## **TABLE DES MATIÈRES**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1. RAPPEL DU CADRE RÉGLEMENTAIRE ET SANITAIRE</b>   | <b>6</b>  |
| 1.1. État des connaissances sur les modes de transmission du virus   | 6         |
| 1.2. Consignes sanitaires en vigueur   | 8         |
| 1.3. Le protocole de déconfinement du 3 mai 2020   | 8         |
| <b>2. COMMUNICATION SUR LA REPRISSE DES ACTIVITÉS,<br/>RÉFÉRENT COVID-19 ET SUIVI SANITAIRE</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>3. L'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ EN TÉLÉTRAVAIL POUR LES POSTES<br/>QUI LE PERMETTENT JUSQU'AU 2 JUIN 2020</b>                   | <b>9</b>  |
| <b>4. PRÉCONISATIONS POUR L'ACTIVITÉ EXERCÉE DANS LES LOCAUX<br/>DE L'ENTREPRISE LORSQUE LE TÉLÉTRAVAIL N'EST PAS POSSIBLE</b> | <b>10</b> |
| 4.1. Affichage et moyens mis à disposition   | 10        |
| 4.2. Gestion d'un salarié présentant des symptômes ou contaminé  | 12        |
| 4.3. Déplacements entre le domicile et le lieu de travail  | 13        |
| 4.4. Utilisation des bureaux par les collaborateurs.rices  | 14        |
| 4.5. Réception de la clientèle   | 15        |
| 4.6. Gestion du courrier   | 16        |
| <b>5. PRÉCONISATIONS GÉNÉRALES POUR L'ORGANISATION<br/>ET DE TENUE DE RENDEZ-VOUS EXTÉRIEURS</b>                               | <b>17</b> |
| 5.1. Modalités pratiques d'organisation et de tenue de rendez-vous extérieurs<br>(visites d'immeubles, réunions de chantiers)  | 17        |
| 5.2. Organisation des déplacements   | 18        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>6. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE TRANSACTION &amp; DE GESTION LOCATIVE</b>  | <b>19</b> |
| <b>6.1. Visites</b>   | 19        |
| 6.1.1. Visites virtuelles   | 19        |
| 6.1.2. Biens physiques  | 19        |
| • Biens vides   | 19        |
| • Biens occupés   | 20        |
| <b>6.2. Signatures</b>  | 20        |
| 6.2.1. Signature dématérialisée   | 20        |
| 6.2.2. Signature à distance   | 21        |
| 6.2.3. Signature physique   | 21        |
| <b>6.3. États des lieux</b>   | <b>21</b> |
| 6.3.1. États des lieux de sortie  | 21        |
| 6.3.2. États des lieux d'entrée   | 22        |
| <b>6.4. Relations avec les tiers</b>  | <b>23</b> |
| 6.4.1. Clients  | 23        |
| 6.4.2. Prestataires   | 23        |
| <hr/>   |           |
| <b>7. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE SYNDICS</b>  | <b>24</b> |
| 7.1. Convocation des réunions   | 24        |
| 7.2. Modalités pratiques de la tenue des réunions   | 25        |
| 7.3. Modalités pratiques d'organisation et de tenue de rendez-vous extérieurs (visites d'immeubles, réunions de chantiers...) | 26        |
| <hr/>   |           |
| <b>8. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE PROMOTEURS-RÉNOVATEURS</b>   | <b>27</b> |
| 8.1. Les signatures des actes   | 27        |
| 8.2. Les chantiers  | 28        |
| 8.3. Participation aux assemblées de copropriété  | 28        |
| 8.4. Visites  | 28        |
| 8.5. Relations avec prestataires et partenaires : notaires, banques, syndics, architectes, géomètre, mairie...                | 29        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>9. PRÉCONISATIONS POUR L'ACTIVITÉ DE LOCATION SAISONNIÈRE</b>                              | <b>30</b> |
| <b>9.1. Relations avec les mandants / propriétaires de meublés</b>                            | 30        |
| 9.1.1. Gestion relation Gestionnaire / Mandant  | 30        |
| 9.1.2. Gestion de la relation Gestionnaire /prospect propriétaire                             | 30        |
| <b>9.2. Relations avec les locataires vacanciers</b>  | 31        |
| 9.2.1. Avant l'arrivée  | 31        |
| 9.2.2. À l'arrivée  | 31        |
| 9.2.3. Durant le séjour   | 32        |
| 9.2.4. Au départ  | 32        |
| <b>9.3. Relations avec les prestataires</b>   | 33        |
| 9.3.1. Prestataires de ménages  | 34        |
| 9.3.2. Prestataires réparation  | 34        |
| 9.3.3. Fournisseurs de prestations  | 34        |
| <b>9.4. Protocole de nettoyage approfondi</b>   | 34        |
| 9.4.1. Produits et équipements individuels de protection (EPI) à utiliser                     | 34        |
| 9.4.2. À l'intérieur du logement  | 35        |
| 9.4.3. À l'extérieur du logement  | 35        |
| 9.4.4. Courses et ravitaillement  | 36        |
| 9.4.5. Gestion des déchets  | 36        |
| <b>ANNEXE – QUELQUES RAPPELS SUR LES MODALITÉS D'UTILISATION<br/>DES MASQUES ET DES GANTS</b> | <b>37</b> |

## 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, **en fonction des régions et départements**, 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 leur syndicat professionnel.

# **1. RAPPEL DU CADRE RÉGLEMENTAIRE ET SANITAIRE**

## **1.1. État des connaissances sur les modes de transmission du virus<sup>1</sup>**

### **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.

### **Quelle 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, voire 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.

<sup>1</sup>Source : <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](http://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.

### INFOGRAPHIES à AFFICHER ET DIFFUSER :

- [Gestes barrières](#)
- [Coronavirus : ce qu'il faut savoir](#)
- [Coronavirus : quel comportement adopter ?](#)
- [Lavage des mains avec du savon](#)
- [Hygiène des mains par friction hydroalcoolique](#)



## 1.3. Le protocole de déconfinement du 3 mai 2020

En complément du présent guide, les professionnels sont invités à se référer au [protocole national de déconfinement](#) publié par le gouvernement le 3 mai 2020.



## 2. COMMUNICATION SUR LA REPRISE DES ACTIVITÉS, RÉFÉRENT COVID-19 ET SUIVI SANITAIRE

Il est nécessaire de communiquer par écrit sur le plan de reprise des activités afin que les collaborateurs soient informés au préalable des mesures prises pour assurer leur sécurité lors de leur retour au travail. Il est également important de sensibiliser les collaborateurs au respect de ces mesures sanitaires.

A ce titre, il est conseillé qu'un référent covid-19 soit désigné dans l'entreprise afin qu'il puisse être le contact direct avec tout collaborateur ayant besoin d'informations ou d'échanger sur sa situation. Les coordonnées du référent covid-19 doivent être communiquées à tous les collaborateurs.

Chaque personne identifiant des symptômes potentiels du Covid-19 devra immédiatement alerter le référent covid-19 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 écrite 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, à distance ou dans le respect des mesures sanitaires, 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.

Par ailleurs, l'employeur doit en appeler à la responsabilisation de chacun pour que toutes les mesures sanitaires soient scrupuleusement respectées.

## 3. L'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ EN TÉLÉTRAVAIL POUR LES POSTES QUI LE PERMETTENT JUSQU'AU 2 JUIN 2020

Afin de limiter les déplacements, le télétravail demeure au 11 mai la règle pour tous les postes qui le permettent.

Compte tenu de la déclaration du Premier Ministre du 28 avril 2020, « *le télétravail doit être maintenu partout où c'est possible, au moins dans les 3 prochaines semaines* » à partir du 11 mai 2020 pour limiter le recours aux transports publics et pour limiter globalement les contacts.

## 4. PRÉCONISATIONS POUR L'ACTIVITÉ EXERCÉE DANS LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE LORSQUE LE TÉLÉTRAVAIL N'EST PAS POSSIBLE

### 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 »<sup>2</sup>.

- **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'Évaluation des Risques pour y retranscrire les risques relatifs à l'épidémie COVID-19<sup>3</sup>.
  - 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.

### 4.1. 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.)

<sup>2</sup> Source : Article L. 4121-1 du Code du travail

<sup>3</sup> Dispositions prévues à l'article R.4121-1 du Code du Travail

**INFOGRAPHIES à AFFICHER ET DIFFUSER :**

- **Quelles mesures l'employeur doit-il prendre pour protéger la santé de ses salariés face au virus ?**

**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**
- **Les masques doivent être portés systématiquement dès lors que les règles de distanciation physique ne peuvent être garanties**

**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 régulier (s'assurer d'avoir des sacs poubelles en quantité suffisante).

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 réutilisables<sup>4</sup>.

- **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.
- Il est utile de préciser que d'après le protocole national de déconfinement, le port du masque est obligatoire lorsque les règles de distanciation sociale ne peuvent pas être respectées. En revanche, lorsque ces règles peuvent être respectées, le port généralisé du masque est simplement une possibilité.

<sup>4</sup> Pour plus de détails sur les masques, se référer à l'annexe

**Des sacs en plastiques (type sacs de congélation) pourront éventuellement être mis à disposition pour la remise et la conservation des clés des appartements.**

Des gants et visières de protection ou sur-chaussures pourront également être prévus le cas échéant. A noter cependant que le protocole national de déconfinement invite à éviter de porter des gants : ils donnent un faux sentiment de protection. Les gants deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission, le risque de porter les mains au visage est le même que sans gant, le risque de contamination est donc égal voire supérieur (cf. rappel en fin de guide sur les modalités d'utilisation des gants).

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.

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. Le gouvernement ayant mis en place un **guide** spécifique à l'attention des entreprises de nettoyage de locaux.

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.

## **4.2. Gestion d'un salarié présentant des symptômes ou contaminé**

### **Que faire si un salarié présente des symptômes ?**

En cas de suspicion, il convient de consulter le site [www.gouvernement.fr/info-coronavirus](http://www.gouvernement.fr/info-coronavirus) et de renvoyer le salarié à son domicile pour qu'il appelle son médecin.

En cas de symptômes graves, l'employeur, doit contacter le 15.

Une **fiche pratique sur la conduite à tenir en entreprise en cas de suspicion de COVID-19** a été réalisée par le Ministère du travail.

### **Que faire si un salarié est asymptomatique mais est considéré comme étant « cas contact étroit » ?**

Les personnes considérées comme « cas contact étroit » doivent prendre contact avec leur employeur pour envisager avec lui les modalités de télétravail qui pourraient être mises en place.

En l'absence de solution de télétravail, elles prennent contact avec leur médecin traitant qui pourra prescrire un arrêt de travail s'il l'estime nécessaire.

### **Quelles mesures doivent être prises par l'employeur si un salarié est dépisté positif au COVID-19 ?**

Si l'un des salariés est dépisté positif au COVID-19, alors l'employeur doit :

- Renvoyer de suite le salarié contaminé à son domicile avec un masque et lui demander d'appeler son médecin de traitant ;
- Informer les autres salariés d'un cas possible d'infection afin qu'ils soient vigilants à l'apparition éventuelle de symptômes et qu'ils restent à domicile si c'est le cas. Il n'y a pas lieu de faire un suivi particulier des cas contacts.

Le coronavirus pouvant probablement survivre de quelques heures à quelques jours sur des surfaces sèches, en cas de contamination, les mesures suivantes devront être prises :

- Equipement des personnes en charge du nettoyage des sols et surfaces ;
- Entretien des sols, privilégier une stratégie de lavage-désinfection humide de sorte que :
  - les sols et surfaces soient nettoyés avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent ;
  - les sols et surfaces soient ensuite rincés à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique ;
  - un temps de séchage suffisant de ces sols et surfaces soit laissé ;
  - les sols et surfaces doivent être désinfectés avec de l'eau de javel diluée avec un bandeau de lavage à usage unique différent des deux précédents.
- Les déchets produits par la personne contaminée suivent la filière d'élimination classique.

## **4.3. Déplacements entre le domicile et le lieu de travail**

Selon les règles qui peuvent être fixées par les autorités au niveau local, l'employeur veillera à fournir l'attestation à ses collaborateurs pour tout déplacement. Ainsi, en Ile-de-France, les entreprises devront fournir à leurs salariés une **attestation** pour qu'ils puissent emprunter les transports en commun aux heures de pointe, à partir de lundi 11 mai. Ce document a une durée de validité déterminée par l'employeur et doit en outre spécifier les horaires d'arrivée et de départ du salarié.

Les mesures sanitaires doivent également être respectées entre le domicile et le lieu de travail.

- Avant de quitter le domicile : le salarié ne doit pas présenter de symptôme ;
- Pendant le trajet aller vers le lieu de travail : le salarié doit respecter les règles de distanciation. S'il prend les transports en commun, le masque est obligatoire ;
- A l'arrivée au travail : le salarié doit se laver les mains ;
- A la fin de la journée de travail : le salarié doit nettoyer ses équipements professionnels (ordinateur, téléphone etc.) puis se laver les mains avant de quitter le lieu de travail ;

- Pendant le trajet retour vers le domicile : le salarié doit respecter les règles de distanciation. S'il prend les transports en commun, le masque est obligatoire ;
- En arrivant au domicile : le salarié doit se laver les mains.

#### **4.4. Utilisation des bureaux par les collaborateurs.ices**

Les mesures 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.

Les précisions utiles concernant les recommandations gouvernementales pour respecter les règles de distanciation sociale (occupation de l'espace, calcul des surfaces permettant d'établir une jauge d'occupation, gestion des flux de personnes...) figurent dans le protocole national de déconfinement pour les entreprises rédigé par le ministère du travail le 3 mai 2020.

Accessoirement aux modalités déjà mises en place, un thermomètre pourra être mis à disposition dans l'entreprise par le référent covid-19. La prise de température n'est qu'un dispositif supplémentaire des mesures de précaution et se fera sur la base du volontariat<sup>5</sup>.

Les collaborateurs pourront être invités à faire un auto-diagnostic, notamment à la prise de poste, 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 inciter le salarié à regagner le domicile et contacter par téléphone son médecin traitant/appeler le numéro de permanence de soins régional.

Il est recommandé que toutes les **portes des bureaux restent ouvertes**.

Si nécessaire, pour les activités dont la présence est requise, 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.

De même, 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).

<sup>5</sup> La CNIL a confirmé que la prise manuelle de température à l'entrée d'un site et sans constitution d'un fichier ni remontée d'information était possible. **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.**

Il peut également être prévu des horaires décalés afin d'éviter une trop grande concentration de personnes dans les transports en commun aux heures de pointe.

**Les réunions de services et plus généralement internes à l'entreprise avec présence physique devront autant que possible être limitées (en fréquence et en nombre de participants, respectant les seuils réglementaires en vigueur. La visioconférence devra être privilégiée pour la transmission des informations entre les différents intervenants, mais également des informations générales liées au fonctionnement de l'entreprise.**

Pour les réunions en présentiel devant être maintenues, il conviendra notamment de :

- Prévoir du gel hydroalcoolique à disposition ;
- Limiter le nombre de participants ;
- S'assurer du respect des règles de distanciation sociale entre chaque participant en organisant bien la salle de réunion ;
- Prévoir des bouteilles d'eau individuelles ;
- Inviter les participants à venir avec leurs propres matériels ;
- Limiter le passage de documents de mains en mains.

Il est suggéré en outre 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.

## 4.5. 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 si possible affecté à la réception du public (accueil, salle de réunion, etc.), où les personnes extérieures à l'entreprise seront reçues 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.

Il est recommandé que l'ensemble des mobiliers, matériels et autres objets utilisés soient 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 régulièrement.

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

L'accès à l'établissement pourra être subordonné au port du masque.

Afin de respecter la distanciation sociale, l'accès à l'établissement pourra être limité.

## **4.6. Gestion du courrier**

Une personne unique sera en charge d'ouvrir le courrier. Elle pourra être équipée de gants (avec les réserves mentionnées par le protocole national de déconfinement) et devra 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.



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

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

Chaque collaborateur devra être muni d'un masque de protection et éventuellement de gants à usage unique (avec les réserves mentionnées par le protocole national de déconfinement) 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...)

## **5.2. Organisation des déplacements**

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

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

Si le covoiturage ne peut absolument pas être évité, seule une personne pourra être véhiculée par le professionnel. Elle prendra place à l'arrière du véhicule. Le port des masques et le lavage des mains au gel hydro-alcoolique seront alors de rigueur. Le véhicule devra être désinfecté après son utilisation.

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 », 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 et locales sur les restrictions de déplacement, l'employeur doit veiller à ce que ses collaborateurs disposent des attestations de déplacement nécessaires (Déplacement >100 kms, attestations Ile-de-France)

## 6. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE TRANSACTION & DE GESTION LOCATIVE

### 6.1. 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/locataire potentiel devra être équipé d'un masque et de gel hydro-alcoolique.

A défaut de respecter ces conditions impératives, le professionnel 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.

#### 6.1.1. 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.

#### 6.1.2. 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. 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 avoir été informé de l'importance de se munir d'un masque. Le professionnel pourra toutefois anticiper un éventuel oubli de la part du candidat et apporter un masque supplémentaire, si cela est possible.

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.

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.

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 ;
- En amont de la visite, s'assurer de l'absence ou non dans les locaux de personnes à risque de santé élevées ou souffrant du Covid-19 ;
- 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 ;

## **6.2. Signatures**

### **6.2.1. 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.

### **6.2.2. 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)).

### **6.2.3. 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 si possible 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 régulièrement.

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

## **6.3. États des lieux**

### **6.3.1. 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.

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 procèdera 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.

### **6.3.2. 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 après le départ du précédent locataire .

## **6.4. Relations avec les tiers**

### **6.4.1. 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

### **6.4.2. 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.

## 7. 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.

Lors de sa déclaration du 28 avril 2020, le Premier Ministre a fait savoir que les rassemblements publics et privés seront limités à 10 personnes. Il doit être tenu compte de cette contrainte pour les assemblées générales. L'organisation d'une assemblée générale de plus de 10 participants (représentant du syndic inclus) ne peut pas être envisagée. **Aussi, un texte viendra ouvrir dans les prochains jours la possibilité au syndic de convoquer une assemblée générale, sans présence physique, les copropriétaires pouvant alors participer à l'assemblée par visioconférence ou voter par correspondance.**

*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.*

### 7.1. Convocation des réunions

Lors de la période de déconfinement, les rassemblements devront être évités. Les seuils réglementaires en vigueur devront être respectés lors de toute réunion physique (vérification des comptes, d'une assemblée générale ou d'une réunion d'un conseil syndical). A partir du 11 mai 2020 et pour une durée indéterminée, les rassemblements seront ainsi limités à 10 personnes (représentant du syndic inclus).

- Il convient en premier lieu de porter une mention clairement visible dans la convocation de la réunion sur la nécessité de se munir d'un masque et d'un 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.



## 7.2. Modalités pratiques de la tenue des réunions

### • Équiper son collaborateur :

- Tant que l'obligation d'être porteur d'une attestation de déplacement professionnel existe, l'employeur veillera à fournir cette attestation à ses collaborateurs pour tout déplacement en dehors des bureaux.
- Il convient de munir chaque collaborateur d'un masque et 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...)

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

Le syndic et ses collaborateurs sont invités à suivre les précautions préconisées pour les visites d'immeubles mentionnées au paragraphe 5.1 du présent guide.

## 8. PRÉCONISATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE PROMOTEURS-RÉNOVATEURS

### 8.1. Les signatures des actes

D'une manière générale la signature électronique doit être privilégiée autant que possible.

#### • Signature chez le notaire ou en agence immobilière

En plus des préconisations précisées au paragraphe 4.2, il est recommandé que le promoteur-rénovateur se munisse d'un masque, de son propre stylo, de gel hydro-alcoolique et respecte les règles de distanciation sociale.

#### • Signature au bureau du promoteur-rénovateur (exemple contrat de réservation)

A défaut de pouvoir organiser la signature électronique des actes, le promoteur-rénovateur qui prévoira de recevoir son client à ses bureaux devra prendre des précautions.

Dans la mesure du possible, une pièce devra être dédiée à la réception des clients. Ceux-ci devront circuler le minimum nécessaire dans les locaux, afin simplement de se rendre dans la pièce dédiée, qui sera elle-même, si cela est possible, utilisée exclusivement pour la réception de la clientèle et non pour d'autres usages par divers collaborateurs.

Avant le rendez-vous, le promoteur-rénovateur pourra informer l'acquéreur de la nécessité de respecter les règles sanitaires de rigueur :

- Respecter la distance requise,
- Se nettoyer les mains avant et après le rendez-vous,
- Porter un masque,
- Détenir son propre stylo

Le promoteur-rénovateur s'assurera au préalable que la salle prévue à la signature est organisée de telle sorte que la distance requise entre les personnes soit respectée. Il s'assurera de préparer soigneusement les documents nécessaires à la réunion et veillera à ce que ces documents ne soient pas manipulés par les autres participants. Il pourra aussi, le cas échéant, prévoir la vidéo-projection du document pour une lecture et des modifications partagées et éviter la manipulation des documents.

Le jour du rendez-vous, les clients devront de se laver les mains au moyen de gel hydro-alcoolique en entrant et avant de sortir. Le promoteur-rénovateur veillera à ne pas serrer la main de ses clients.

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 régulièrement.

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

L'ensemble des mobiliers, matériels et autres objets utilisés devront être nettoyés et désinfectés régulièrement et si possible entre chaque visite.

## **8.2. Les chantiers**

Le promoteur-rénovateur respectera autant que possible le **Guide** des préconisations de sécurité sanitaire pour les activités de la construction OPPBTP.

Il n'oubliera pas qu'en tant que le maître d'ouvrage, il doit après analyse, formaliser en accord avec les entreprises intervenantes une liste des conditions sanitaires afin de s'assurer que les différents acteurs pourront mettre en œuvre et respecter dans la durée, les directives sanitaires générales édictées dans le guide OBPBTP.

Le promoteur-rénovateur pourra ou non alors accepter et signer les conditions générales d'intervention.

En cours de chantier, le promoteur-rénovateur respectera les gestes barrières ainsi que les règles de sécurité sanitaire déterminées dans le Guide.

## **8.3. Participation aux assemblées de copropriété**

En plus des indications formulées au paragraphe 5 du présent guide, le promoteur-rénovateur est invité à respecter les préconisations suivantes :

Pour participer à une assemblée générale, le promoteur-rénovateur devra s'assurer d'être muni d'un masque, de gel hydro alcoolique et de son propre stylo. Il se nettoiera les mains à après chaque manipulation de stylo et de feuilles ayant passé de main en main. Il devra respecter les règles de distanciation sociale.

Lorsque la visio-conférence sera possible, ce mode de participation pourra être privilégié.

## **8.4. Visites**

**Se reporter aux paragraphes 3 et 4.1**

## **8.5. Relations avec prestataires et partenaires : notaires, banques, syndicats, architectes, géomètre, mairie...**

Le promoteur-rénovateur peut être appelé à intervenir en coordination avec de nombreux interlocuteurs extérieurs, qu'il s'agisse de diagnostiqueurs, entreprises de travaux (plombiers, peintres...), huissiers, avocats, mairies, ... etc.

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

De même, le promoteur-rénovateur pourra être invité à suivre les règles éventuellement reprises dans un guide spécifique à leur métier mis en place avec le **Ministère du travail**.

## 9. PRÉCONISATIONS POUR L'ACTIVITÉ DE LOCATION SAISONNIÈRE

Des mesures spécifiques permettant d'exercer l'activité de locations de vacances en toute sécurité devront être prises afin d'organiser l'accueil des vacanciers, les états des lieux de départ des locataires saisonniers, l'intervention des prestataires et les visites de meublés avec les mandants/propriétaires (classement ou prise de mandat).

### 9.1. Relations avec les mandants / propriétaires de meublés

#### 9.1.1. Gestion relation Gestionnaire / Mandant

- **État des lieux annuels**

Se reporter au paragraphe 6.3

- **Gestion du bien**

Les propriétaires mandants s'engagent soit à nettoyer avec des produits désinfectants leur logement et à fournir à l'agence une attestation, soit à mandater l'agence qui s'en chargera ou fera appel à un prestataire présentant toutes les garanties et ce préalablement à l'arrivée du locataire.

Les propriétaires seront incités à équiper leurs propriétés des éléments utiles aux vacanciers tels que solution hydro-alcoolique, produits nettoyants ménagers désinfectants à usage des vacanciers.

#### 9.1.2. Gestion de la relation Gestionnaire /prospect propriétaire

- **Accueil du propriétaire**

Se reporter au paragraphe 4.5. Réception de la clientèle

- **Visite du bien**

Toutes les personnes présentes devront être munies de masques et s'être nettoyé les mains au gel hydro-alcoolique ou à l'eau et au savon avant toute visite.

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

Le collaborateur de l'agence 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, ...etc.)

• **Signature du mandat**

Les signatures des mandats de locations de vacances devront autant que possible faire l'objet de signature numérique.

En cas de signature de documents en présentiel 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.

• **Inventaire et prise en compte du bien**

Les propriétaires mandants s'engagent soit à nettoyer avec des produits désinfectants leur logement et à fournir à l'agence une attestation, soit à mandater l'agence qui fera appel à un prestataire présentant toutes les garanties et ce préalablement à l'arrivée du locataire

## **9.2. Relations avec les locataires vacanciers**

### **9.2.1. Avant l'arrivée**

Les moyens pour réaliser des actes entièrement dématérialisés seront privilégiés (exemple : signature électronique des contrats par FNAIM/Docapost ou par tout autre moyen présentant les mêmes sécurités).

Une fiche de préconisations spécifiques à la crise sanitaire actuelle sera transmise aux vacanciers avant leur arrivée afin qu'ils puissent anticiper et procéder aux mesures de précautions nécessaires en vue de leur entrée et sortie des lieux et de l'établissement de l'état des lieux.

Par ailleurs, l'agence veillera particulièrement à ce que les dossiers soient complets et soldés avant l'arrivée des locataires afin de minimiser les transactions et manipulations de documents sur place.

### **9.2.2. À l'arrivée**

#### **Se reporter au paragraphe 4.5. Réception de la clientèle**

Compte tenu du volume de flux important spécifique à l'activité locations saisonnières, notamment en haute saison touristique, une attention toute particulière sera portée à ces préconisations.

En complément de celles-ci, des dispositions spécifiques pourront être apportées pour minimiser les flux dans l'agence, par exemple :

- échelonnement des arrivées (plages horaires) ;
- accueil d'une seule personne par location;
- marquage au sol provisoire des trottoirs à l'extérieur (espace de 2 mètres) sous réserve de l'autorisation de la mairie ;

- remise de clés dans les véhicules (formule « drive ») ;
- retrait de clés dans des coffres ou directement dans le bien loué etc.

Par ailleurs, il est recommandé de supprimer les présentoirs de distribution des guides ou autres informations afin d'inciter les vacanciers à ne pas stationner dans l'agence, et de suspendre l'accès des toilettes au public.

Les clés seront remises aux locataires dans un sac en plastique (type sacs de congélation), après avoir été nettoyées avec un produit adapté (gel hydro-alcoolique, lingette, spray antivirus/antibactérien...).

Les locataires se rendront seuls sur leur lieu de séjour et feront part dans les 24/48 heures de tous éventuels problèmes selon tout moyen à leur convenance et notamment les photos.

### **9.2.3. Durant le séjour**

Les locataires seront incités à faire leurs constats d'anomalies, réclamations, demandes de dépannage à distance (téléphone ou email). Les déplacements à l'agence des locataires pendant leur séjour devront rester exceptionnels.

L'agence veillera à ce que les locations soient pourvues de modes d'emplois (TV, inter-net, etc....) afin d'éviter les déplacements de ses collaborateurs dans les locaux loués.

**L'intervention des prestataires (dépannages, ménages, etc.) se fera dans le respect des préconisations du paragraphe 9.3 Relations avec les prestataires.**

### **9.2.4. Au départ**

Le collaborateur de l'agence ou son représentant procèdera seul à la visite du bien et au relevé des constatations. S'il constate des éléments discordants par rapport à l'état des lieux d'entrée, il remettra alors le résultat de ses constatations au locataire sortant pour acceptation ou formulation de réverse.

Les locataires seront invités à nettoyer les clés, avant leur restitution, avec le produit adapté (gel hydro-alcoolique, spray virucide/antibactérien...). Les clés seront remises dans un sachet plastique auprès du mandataire ou dans tout autre réceptacle permettant d'éviter les contacts (boîte spécifique, panier etc.)

Si des rendez-vous de départ sont organisés dans le bien loué, les locataires seront incités à attendre à l'extérieur, par exemple dans leur voiture, bagages chargés, pendant toute la durée de la visite du bien par le collaborateur de l'agence ou du prestataire.

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.



Un temps de repos sanitaire est recommandé entre le locataire sortant et le locataire entrant. Ce temps sera mis à profit pour effectuer les interventions de nettoyage.

L'agence devra mettre en place un protocole de nettoyage approfondi du logement.

Si l'agence ne dispose pas de personnel de nettoyage, celui-ci pourra être confié à un prestataire présentant toutes les garanties requises.

Ce protocole prévoit notamment les points de contrôle suivants :

- une attention toute particulière devra être portée à la manipulation du linge de maison, draps, literie. Ainsi les linges utilisés (draps, alèses, protection literie, taies d'oreillers, etc.) devront être enveloppés par le locataire préalablement à l'état des lieux dans des sacs isolants type sacs poubelles plastiques ou en papier -de couleur différente de ceux utilisés pour les ordures ménagères- afin d'être nettoyés ou changés entre 2 locations (ce qui suppose 2 lots au moins dans le dernier cas). Il est préconisé d'utiliser des protections de literie jetables, y compris pour les couettes/oreillers (jetées puis remplacées entre 2 locations) et de porter des gants jetables lors du change de linge.
- les draps et le linge mis à disposition du locataire sortant devront être lavés dans une machine à laver avec un détergent habituel et un cycle à 60 degrés minimum pendant 30 minutes au minimum.
- la vaisselle du locataire sortant devra être nettoyée de préférence dans un lave-vaisselle à 60 degrés minimum. En l'absence de lave-vaisselles, il est recommandé de tremper la vaisselle dans un liquide désinfectant (exemple : eau de javel diluée) pendant au moins 15 minutes avant de la nettoyer avec un liquide vaisselle habituel.
- les objets et surfaces touchés régulièrement devront être nettoyés méticuleusement et désinfectés après chaque séjour, par exemple à l'aide de lingettes désinfectantes : poignées de portes/réfrigérateurs, poignées de placards/armoires, interrupteurs, télécommandes (TV, lecteurs DVD, stores, autres...), rampes d'escalier, lunette des toilettes, bouton poussoir de la chasse d'eau.
- un nettoyage avec un produit détergeant habituel pour le reste du logement (surfaces moins touchées).

### **9.3. Relations avec les prestataires**

Pendant la durée du séjour et entre les locations, de nombreux prestataires extérieurs sont appelés à intervenir en coordination avec, l'administrateur de biens, entreprises de travaux (plombiers, électriciens menuisiers ...). 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. Afin d'éviter la manipulation de mêmes clés, le mandataire pourra éventuellement privilégier la remise de doubles de clés aux prestataires.

### **9.3.1. Prestataires de ménages**

Dans la mesure du possible, les prestataires de ménage devront se rendre directement à la location sans passer par l'agence. Si cela n'est pas possible, il est recommandé d'organiser des flux distincts d'entrée-sortie des prestataires de ménage et de la clientèle de l'agence (exemple : entrée distincte) afin qu'ils ne se croisent jamais.

Si double porte, évitez les retours en arrière (sens de circulation unique). Si impossible, limitez le nombre d'entrées (exemple : une seule 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.

**Les prestataires de ménage devront respecter un protocole de nettoyage approfondi. Se reporter au paragraphe 9.4 Protocole de nettoyage approfondi**

### **9.3.2. Prestataires réparation**

En cas de réparations dans le logement loué les locataires ne devront à minima pas être présents dans la pièce où aura lieu la réparation ou au mieux absents du logement.

En l'absence du locataire le prestataire recevra les clés dans un sac en plastique (type sacs de congélation). Les Prestataires seront invités à nettoyer les clés, avant leur restitution, avec le produit adapté (gel hydroalcoolique, lingette, spray antivirus/antibactérien...). Les clés seront remises dans un sachet plastique auprès du mandataire.

### **9.3.3. Fournisseurs de prestations**

Concernant la fourniture de draps et de linges de maison, il est recommandé de les remettre aux vacanciers emballés individuellement ou par kits, par exemple enveloppés dans un film plastique (à l'aide d'une emballeuse soudeuse).

## **9.4. Protocole de nettoyage approfondi**

### **9.4.1. Produits et équipements individuels de protection (EPI) à utiliser :**

- **Un masque** : à usage unique ou lavable en machine (après chaque utilisation) afin d'éviter toute contamination lors de l'entretien du domicile.
- **Des gants** : privilégier l'utilisation de gants à usage unique. Les jeter en fin d'entretien du domicile. Dans le cas de gants réutilisables, bien les désinfecter à l'eau de javel avant et après avoir procédé à l'entretien du logement et avant de changer de site.
- **Un produit nettoyant** : Utiliser un produit nettoyant multi-surface habituel du commerce.

NB : Une alternative écologique et efficace : eau + savon ou eau + produit vaisselle

- **Un produit virucide :**

- Diluer 5 cuillères à café d'eau de javel avec 1 litre d'eau.
- Attention, ne pas diluer avec de l'eau chaude pour ne pas annuler les propriétés de l'eau de javel

- **Un matériel adéquat :** utiliser des chiffons, serpillières, éponges à usages uniques ou pouvant être lavés en machine après chaque logement.

#### **9.4.2. À l'intérieur du logement**

- Laisser ses chaussures à l'extérieur du domicile ou utiliser des sur-chaussures à usage unique
- **Aérer** les pièces 15 à 30mn minimum (si possible laisser les fenêtres ouvertes pendant la durée de l'entretien),
- **Avant de désinfecter le domicile, procéder au nettoyage des surfaces** à l'aide d'un produit nettoyant (eau + savon par exemple),
- **Éviter l'utilisation de l'aspirateur**, privilégier l'utilisation d'un bandeau à usage unique imprégné d'un détergent (eau + savon par exemple)
- **Désinfecter les sols** en utilisant un virucide, tel que la javel diluée dans l'eau,
- **Désinfecter les surfaces de contact** avec la javel diluée : Plan de travail, table, chaises, interrupteurs, poignées, WC, télécommandes, boutons d'électroménagers, sonnette, digicode...
- **Nettoyer la vaisselle et les couverts** au lave-vaisselle (ou nettoyer avec de l'eau et du produit vaisselle),
- Ne pas secouer les draps et linges de maison
- **Fournir des draps jetables ou laver les draps et le linge de maison** en machine à 60°,
- Dans le cas où le domicile ne serait pas équipé d'une machine à laver, isoler le linge dans un sac à part afin de le transporter.

#### **9.4.3. À l'extérieur du logement**

- **Dépoussiérer et nettoyer les surfaces** extérieures à l'aide d'un produit nettoyant (eau + savon par exemple) avant de les désinfecter,
- **Désinfecter la terrasse** (ex : carrelage) en utilisant un virucide, tel que la javel diluée dans l'eau

Attention, l'utilisation de la javel sur les surfaces en bois risque de blanchir le bois.

- **Désinfecter les surfaces de contact** avec la javel diluée : Mobilier de jardin, transats, accoudoirs, poignées de vélo, rambardes, garde-fou...

#### **9.4.4. Courses et ravitaillement**

- Déposer les sacs au sol, éliminer tous les emballages possibles ;
- Se laver les mains ;
- Ranger les courses ;
- Se laver les mains à nouveau.

#### **9.4.5. Gestion des déchets**

- Prévoir un sac poubelle dédié aux déchets à risques (Masques, gants, mouchoirs jetables, bandeaux de nettoyage...)

## ANNEXE – QUELQUES RAPPELS SUR LES MODALITÉS D'UTILISATION DES MASQUES ET DES GANTS



**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.

## 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](https://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](https://gouvernement.fr/info-coronavirus)

### **3. Modalités pratiques d'utilisation des gants**

En cas de port de gants, il faut alors impérativement respecter les mesures suivantes :

- Ne pas se porter les mains gantées au visage.
- Ôter ses gants en faisant attention de ne pas toucher sa peau avec la partie extérieure du gant.
- Jeter ses gants dans une poubelle après chaque utilisation.
- Se laver les mains ou réaliser une friction hydro-alcoolique après avoir ôté ses gants.