



Version 2.0

## **Guide de préconisations de sécurité sanitaire lors des visites de biens immobiliers**

Guide de préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités des agences immobilières en période d'épidémie de coronavirus Covid-19

### **Table des matières**

1. Généralités .....	2
1.1. Introduction .....	2
1.2. Les principaux moyens d'action .....	2
1.2.1. L'organisation .....	2
1.2.2. Matériel .....	3
1.2.3. Formation sensibilisation communication .....	3
2. Le virus du COVID-19 : ce qu'il faut savoir, comment se protéger ? .....	4
2.1. Les voies de transmission .....	4
2.2. Reconnaître les symptômes .....	4
2.3. Le salarié malade et son entourage.....	5
2.4. Le salarié vulnérable .....	6
2.5. Les mesures d'hygiène individuelle .....	7
2.6. Les masques de protection contre le Covid-19 .....	7
3. Check-list Visite Covid-19.....	9
3.1. Exigences préalables .....	9
3.2. La visite.....	9



## 1. Généralités

### 1.1. Introduction

Dans ce document, la Chambre immobilière émet des recommandations concernant les précautions sanitaires à prendre lors d'une visite d'un bien immobilier.

Conformément à l'article L. 313-1 du Code du travail, il incombe à chaque salarié de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou de ses omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur.

Ce guide a pour objectif de tout mettre en œuvre pour limiter au maximum le risque de contagion du coronavirus. Il liste les mesures urgentes et spécifiques à mettre en œuvre pour assurer les conditions sanitaires nécessaires lors d'une visite d'un bien immobilier, en complément de toute mesure sanitaire édictée par les pouvoirs publics.

Ce guide (réalisé le 21 avril 2020) et ses préconisations peuvent être modifiés en fonction des nouvelles décisions des pouvoirs publics.

### 1.2. Les principaux moyens d'action

La limitation du risque infectieux et la prévention de la contagion passe à la fois :

- par l'organisation au sein de l'entreprise et plus précisément par la réorganisation de la façon de faire les visites par l'agent,
- par l'utilisation de matériel adapté,
- par une formation et une communication efficaces autour non seulement des moyens mis en place au sein de l'entreprise, mais aussi des gestes barrières à adopter par chacun.

Chaque moyen d'action pris séparément est essentiel mais non suffisant. La mise en place conjointe de ces trois moyens est un élément clef pour limiter les risques d'infection. L'application de ces moyens doit faire partie d'une démarche globale en considérant les organisations des entreprises, des visites ainsi que les méthodes de travail qui peuvent être adaptées dans le cadre de l'épidémie.

#### 1.2.1. L'organisation

L'organisation des visites doit permettre l'application d'une distanciation sociale si pas de port de masque (Recommandation du Gouvernement Luxembourgeois – 2 mètres).



Il faut limiter le nombre de personnes lors des visites pour réduire les risques de rencontre et de contact – recommandation de la Chambre immobilière : pas plus de trois personnes (agent inclus) pour une visite. Les stagiaires et étudiants ne doivent pas être autorisés à se rendre sur les visites.

Les documents, stylos et autres outils ne doivent pas être échangés avec le client. Le cas échéant, le matériel est désinfecté entre l'utilisation par deux personnes différentes.

L'organisation exceptionnelle des visites est présentée au préalable par téléphone / envoi de documents explicatifs au client.

### **1.2.2. Matériel**

Outre l'organisation, la mise à disposition et l'utilisation de matériel adapté est indispensable pour permettre le respect des conditions élémentaires d'hygiène dans le contexte d'épidémie du Covid-19.

Ainsi, lors de chaque visite, des masques de protection et des gants jetables doivent être mis à disposition et utilisés par l'agent et par les clients. Des moyens de désinfection des surfaces pouvant être touchées par les clients doivent également être disponibles. Des poubelles à pédale avec couvercle ou des sacs à déchets sont à mettre en place pour jeter le matériel de protection en fin de visite.

En complément, du gel hydroalcoolique peut être utilisé à des fins de désinfection.

Des fiches techniques tenues à jour sur les mesures de prévention liées au Covid-19 sont à mettre à disposition des agents immobiliers.

### **1.2.3. Formation, sensibilisation, communication**

Il est vivement recommandé de former et de mettre en place dans chaque équipe un référent Covid-19. Le référent Covid-19 veille à la mise en place et au respect des mesures liées au Covid-19 et il informe sa hiérarchie lors de leurs difficiles applications afin de mettre en place des mesures adéquates.

Chargé de coordonner les mesures de prévention à mettre en œuvre, il informe aussi les salariés régulièrement (voire quotidiennement) lors de points sécurité regroupant, si possible à l'air libre, un groupe limité de salariés (en respectant la distance minimale de deux mètres). L'information des salariés est essentielle en cette période de pandémie, en assurant 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.



## 2. Le virus du COVID-19 : ce qu'il faut savoir, comment se protéger ?

### 2.1. Les voies de transmission

La maladie du Covid-19 est provoquée par une souche de coronavirus appelée SARS-CoV-2 (SARS = Severe Acute Respiratory Syndrome).

La transmission interhumaine se fait principalement par voie respiratoire directe : inhalation de gouttelettes respiratoires expulsées par le nez (postillons, éternuements) ou par la bouche (toux) d'une personne infectée.

Elle peut également se faire par contact avec une surface ou un objet infecté : les doigts qui se sont contaminés sur une surface, s'ils sont ensuite portés à la bouche, près des narines ou sur l'œil, peuvent être vecteurs du virus.

La transmission par des mains non ou mal lavées après passage aux toilettes est également possible.

### 2.2. Reconnaître les symptômes

Les symptômes les plus fréquents sont les suivants :

- de la fièvre,
- de la toux, une forte gêne respiratoire,
- une perte brutale du goût de l'odorat + éruption cutanée;  
cf. <https://msan.gouvernement.lu/fr/dossiers/2020/corona-virus.html>

D'autres symptômes moins fréquemment rencontrés sont :

- de la fatigue,
- des douleurs musculaires et articulaires,
- des maux de gorge,
- une perte d'appétit,
- des maux de tête,
- un écoulement nasal,
- la diarrhée.



**Certaines personnes, bien qu'infectées, ne présentent aucun symptôme et se sentent bien (personnes asymptomatiques).**

### **2.3. Le salarié malade et son entourage**

Toute personne présentant un ou des symptômes du COVID 19 ne doit pas se présenter au travail. Il doit immédiatement prendre contact avec un médecin par téléphone ou en téléconsultation, ou se rendre dans un Centre de soins avancé afin d'être pris en charge et testé. Si le test s'avère positif il doit respecter un isolement de 14 jours minimum (arrêt maladie), qui pourra être prolongé par le médecin traitant en cas de persistance de symptômes. Il ne sera autorisé à reprendre le travail qu'en absence de signes depuis au moins 48 heures.

La personne qui était en contact avec une personne testée positivement au COVID-19 est prise en charge de la manière suivante:

- Exposition à haut risque (= contact face-à-face pendant plus de 15 minutes et à moins de deux mètres sans port correct de masque OU contact physique direct OU contact dans un environnement fermé avec un cas COVID-19 pendant plus de 15 minutes, sans port correct de masque et sans respecter une distance minimale de deux mètres): les personnes seront contactées par la Direction de la santé pour être mises en quarantaine pendant 7 jours avec réalisation d'un test de dépistage à partir du 5e jour.

En cas de négativité du test, la quarantaine sera levée à la fin du 7e jour et la personne continuera une auto-surveillance pendant 7 jours supplémentaires et portera un masque pendant cette période lorsqu'elle sera en contact avec d'autres personnes. Au besoin, un certificat d'arrêt de travail sera délivré par l'Inspection sanitaire pour la première semaine de quarantaine.

Une reprise des activités sera possible dès le 8e jour. En cas de refus de se soumettre à un test au 5e jour, la durée totale de quarantaine sera de 14 jours. Si la personne présente des symptômes évocateurs d'une infection COVID-19 à n'importe quel moment, elle devra passer en isolement et un test à la recherche du virus sera immédiatement réalisé.

- Exposition à faible risque (= contact face-à-face à moins de deux mètres pendant moins de 15 minutes (avec ou sans masque) ou pendant plus de 15 minutes avec



port correct de masque OU contact dans un environnement fermé pendant moins de 15 minutes (avec ou sans masque) ou plus de 15 minutes avec port de masque correct) : auto-surveillance pendant 14 jours avec prise de température deux fois par jour et prise en compte d'éventuels symptômes. En cas de symptômes compatibles avec une infection COVID-19, un test à la recherche du virus sera immédiatement réalisé.

## 2.4. Le salarié vulnérable

Sont considérées comme vulnérables, les personnes présentant des pathologies chroniques qui les rendent plus susceptibles que d'autres de développer une forme d'emblée très grave de la maladie.

Âge  $\geq$  65 ans.

Problèmes cardiovasculaires : hypertension compliquée, attaque cérébrale (AVC), infarctus et maladies des artères coronaires, chirurgie cardiaque, insuffisance cardiaque.

Diabète insulino-dépendant ou présentant des complications.

Pathologie respiratoire chronique susceptible de décompenser (emphysème, ...).  
Insuffisance rénale dialysée.

Cancer sous traitement.

Patients Immunodéprimés :

- Prise de fortes doses de cortisone.
- Infection à VIH.
- Greffe d'organe solide ou de cellules souches hématopoïétiques.

Maladie du sang en cours de traitement.

Cirrhose hépatique.

Obésité morbide IMC  $>$  40.

**CES PERSONNES SONT INVITÉES À SE RAPPROCHER DE LEUR MÉDECIN TRAITANT AFIN QU'IL ÉVALUE LA NÉCESSITÉ D'UNE INCAPACITÉ DE TRAVAIL PRÉVENTIVE.**



## **2.5. Les mesures d'hygiène individuelle**

Les mesures de prévention reposent sur une hygiène rigoureuse et un ensemble de gestes dits barrières. Le lavage des mains entre chaque visite est préconisé à défaut un nettoyage des mains au gel hydroalcoolique.

Eviter de porter les mains à son visage (nez, bouche, yeux) avec ou sans gant. Tousser et / ou éternuer dans le pli de son coude ou dans un mouchoir jetable.

## **2.6. Les masques de protection contre le Covid-19**

L'utilisation de deux types de masque est envisagée dans le plan national :

- le masque de protection respiratoire FFP2 (réservé prioritairement au personnel soignant)
- le masque chirurgical ou masque anti-projections.

### Rôle et indications du masque type FFP2 :

Rôle : Protéger celui qui le porte contre le risque d'inhalation de petites gouttelettes ou particules en suspension dans l'air pouvant contenir le virus responsable de la pandémie. Attention : un masque avec soupape donne certainement un meilleur confort pour le port, mais ne filtre pas l'air expiré et ne protège pas l'entourage si le porteur de ce masque est lui-même déjà malade.

Indications : Les personnels de soins seront les plus exposés en raison même de la nature de leur activité professionnelle (prise en charge de malades). Les recommandations gouvernementales prévoient qu'ils utilisent des masques FFP2.

### Rôle et indications du masque ou tout autre dispositif permettant de recouvrir efficacement le nez et la bouche:

Rôle : Eviter 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 et ne donne pas de protection efficace contre le virus COVID19.



Indications : le port d'un masque chirurgical est indiqué lors de situations de travail où les salariés doivent se rapprocher de façon prolongée et ne peuvent donc pas respecter les consignes de distanciation (>2m), sous condition qu'il soit porté par tous.

**Il faudra néanmoins insister sur le fait que des salariés présentant des signes aigus de maladie ne se rendent pas au travail.**

Il est très important aussi de former les salariés au port correct du masque et aux règles hygiéniques à respecter (voir fiche technique) et de mettre à disposition des poubelles équipées ou sacs en plastique pour l'élimination des masques.

**Si la distance de 2 mètres n'est pas respectée, le port de masque ou de tout autre dispositif permettant de recouvrir efficacement la bouche et le nez est obligatoire en toutes circonstances pour les activités accueillant un public.**





### **3. Check-list Visite Covid-19**

*En général et dans la mesure du possible, ne pas remettre des papiers au client mais procéder à un envoi par courriel et une signature digitale.*

#### **3.1. Exigences préalables**

Informers systématiquement les clients de la procédure de visite dans le cadre de l'épidémie du Covid-19 et obtenir l'accord préalable des clients formalisé en faisant signer la fiche client « Préconisations de sécurité sanitaire en période d'épidémie Covid-19 »

#### **Recommandations pour préparer la visite**

Déterminer si une personne possiblement infectée est présente dans le domicile ou si le client qui souhaite visiter le bien est possiblement infecté :

- Passer un appel aux clients avant le début de la visite pour vérifier si quelqu'un a des symptômes d'infection ;
- Demander également si une personne dans le domicile ou qui souhaite participer à la visite a un diagnostic de COVID-19 et dont l'isolement n'a pas encore été levé ou si une personne dans le domicile ou qui souhaite participer à la visite est en attente de résultats d'un test COVID-19

#### **3.2. La visite**

- Lavage obligatoire des mains à l'arrivée de l'agent au bien à visiter
- Eloigner les occupants du bien, en cas de visite d'un bien habité
- Procéder à un nettoyage au moyen de désinfectant ou d'un produit d'entretien habituel, des surfaces de contact les plus usuelles (poignées de portes, tables, comptoirs, ...) avant l'arrivée du client acquéreur
- Aérer les locaux avant la visite et ouvrir les portes intérieures du bien
- Organiser la mise à disposition des documents pour réduire au minimum les contacts entre l'agent et le client
- Privilégier l'accueil du client devant le bâtiment et lui rappeler de garder la distance de 2 mètres
- Porter les équipements de protection



- Ne pas serrer la main au client.
- Eventuellement mettre à disposition des gants jetables\* et des masques de protection au client.
- Respecter tant que possible, une distance de 2 mètres entre les personnes pendant toute la durée de la visite
- Tous les consommables utilisés et souillés doivent être emportés dans un sac fermé en fin de visite
- Mettre à disposition du client du gel hydroalcoolique en fin de visite
- Au retour des occupants, laisser les clés désinfectées sur la porte et garder la distance de deux mètres

\* Point d'attention : le port de gants peut conduire à un faux sentiment de sécurité puisqu'il n'exclut pas l'obligation de se laver les mains.