

# #EnTouteSécurité



## Le mot du Doc'

La pandémie de COVID-19 marquera longtemps les esprits et les comportements.

Au-delà d'une maladie infectieuse comme il en émerge de nouvelles chaque année, sa forte contagiosité va impacter durablement à la fois nos modes de vie et de travail.

Le confinement a été une étape nécessaire pour passer un cap et soulager les équipes hospitalières. Et nous vous en remercions.

La prochaine étape est maintenant celle du déconfinement et du redémarrage des activités économique, sociale, culturelle, .... La vie en somme ! Nous en sommes tous l'un des maillons.

Pour notre sécurité individuelle et collective, chacun doit désormais intégrer les gestes barrières au quotidien, y compris dans le cadre professionnel.

Ce guide a pour objet d'exposer les préconisations sanitaires dans votre vie professionnelle. Certaines relèvent du changement individuel, d'autres sont plus organisationnelles et toutes ont un bénéfice collectif.

Loin de générer de l'anxiété, l'adoption de ces mesures doit être perçue comme un nouveau, et peut-être meilleur, mode d'interaction avec les autres.



Le Dr Gérald Kierzek est médecin urgentiste à l'Hôtel-Dieu de Paris et consultant santé à la télévision et à la radio. Il est l'auteur de trois ouvrages : *101 conseils pour ne pas atterrir aux urgences* (2014), *Ayez les bons réflexes* (2016) et *Coronavirus, comment se protéger ?* (2020).

Il a contribué bénévolement à ce guide.

# #EnTouteSécurité



## Guide de préconisations sanitaires CENTURY 21

Notre priorité est d'adopter des mesures de prévention et de protection pour la santé de nos collaborateurs, clients et partenaires avec lesquels ils interagissent dans le cadre de leur activité professionnelle et au-delà de participer à la lutte collective contre le COVID19.

Ce document liste les préconisations spécifiques et nécessaires à mettre en œuvre.

Ce guide a été formalisé avec la contribution bénévole du Dr Gérard Kierzek, médecin urgentiste et chroniqueur santé et en fonction des données sanitaires en vigueur à date<sup>1</sup>.

Il convient de rappeler en préambule que la principale modalité de transmission du COVID-19 est la transmission directe interhumaine par projection de gouttelettes lors de la toux ou des éternuements. Le contact peau à peau si les mains sont souillées ou via un objet souillé est aussi possible, la personne non malade portant ses mains souillées à la bouche, au nez ou aux yeux. La maladie est donc très contagieuse (même lieu de vie, contact à moins d'un mètre, éternuement ou discussion en l'absence de mesures de protection, présence du virus sur les surfaces,...).

**A l'heure actuelle, il n'existe aucun vaccin ni traitement validé officiellement par les autorités sanitaires, seul le respect de mesures préventives permet de limiter les risques de propagation de ce virus.**

---

<sup>1</sup> Sources :

Organisation Mondiale de la Santé - <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

Ministère du Travail - Protocole national de déconfinement : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>

Fiche "Conseiller clientèle et/ou personnel d'accueil dans le secteur de la banque" - <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protoger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>

# #EnTouteSécurité



## 1. Dispositions générales

Prévenir la contagion exige de porter une attention soutenue **au respect strict des mesures barrières** qu'il est impératif de rappeler et d'appliquer :

- Lavage approfondi et fréquent des mains à l'eau et au savon liquide, séchage avec essuie-mains en papier à usage unique ; à défaut, utilisation de gel hydro-alcoolique
- Ne pas se sécher les mains avec un dispositif de papier / tissu à usage non unique
- Tousser et éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
- Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter dans une poubelle fermée
- Saluer sans se serrer la main, proscrire les embrassades
- Respecter en toutes circonstances une distance de sécurité d'au moins un mètre (soit 4 m<sup>2</sup> sans contact autour de chaque personne)
- Aérer les pièces fermées toutes les 3 heures pendant 15 minutes
- Porter un masque "grand public", autrement appelé Écran Anti-Postillons (EAP) ou masque barrière. Les masques chirurgicaux et FFP2 sont réservés aux professionnels de santé. Les modalités de port et d'entretien du masque doivent être rappelés (formation, affichage).
- Ne pas porter de gants qui donnent un faux sentiment de protection.
- Ne pas s'échanger des appareils électroniques (téléphones, tablettes, calculatrices, ...) sans les avoir désinfecté préalablement avec des lingettes imprégnées d'alcool à 70°. Ne pas utiliser de gel hydro-alcoolique pour désinfecter.
- Rester chez soi en cas de symptômes évocateurs du COVID-19 (toux, fièvre, etc.) et appeler son médecin traitant. En cas de symptômes graves, appeler le SAMU 15.
- Si les symptômes surviennent sur le lieu de travail, la personne doit s'isoler et appeler son médecin traitant en l'absence de signes de gravité.
  - si l'absence de signes de gravité est confirmée, organiser le retour au domicile en évitant les transports en commun si possible.
  - si les signes de gravité sont confirmés, appeler le SAMU Centre 15

# #EnTouteSécurité



Les agents immobiliers et collaborateurs CENTURY 21 doivent se tenir régulièrement informés de l'évolution des consignes sanitaires via notamment le site <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>.

**Important** = 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 limiter les risques de contamination.

## 2. Le travail des collaborateurs

- L'organisation du travail (dont le retour à l'emploi) devra être mis en place en concertation entre l'employeur et les collaborateurs en fonction de la situation personnelle de chacun et des contraintes de l'entreprise.
- Il convient de privilégier systématiquement le télétravail lorsque l'activité le permet et que les moyens sont disponibles.
- Pour les activités ne pouvant être télétravaillées, limiter la présence sur le lieu de travail des collaborateurs en leur permettant de ne pas se déplacer lorsque cette présence n'est pas indispensable à la continuité du service à la clientèle.
- Les collaborateurs présentant des facteurs de risque connus<sup>2</sup> doivent faire l'objet d'une attention particulière.

---

<sup>2</sup> Haut Conseil de la Santé Publique <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=775>

# #EnTouteSécurité



- Il est recommandé d'organiser des réunions régulières (physique, audio, visio) avec les collaborateurs pour faire connaître les consignes et recueillir leur expérience afin d'adapter les procédures et les mesures initialement prévues.

## 3. L'agence

- L'agence est le lieu principal d'exercice où se réunissent les collaborateurs et où sont reçus les clients.
- Réorganiser les horaires d'arrivée afin d'éviter les arrivées trop nombreuses.
- Il est désormais recommandé de privilégier les réunions d'équipe en VISIO ou de réunir les collaborateurs dans une salle permettant une distance de sécurité (le principe peut être de diviser en 3 : une réunion à 2 pourra se tenir dans une salle conçue pour 6 chaises / participants ; une réunion à 3 dans une salle de 9 ; une réunion à 4 dans une salle de 12 ; etc.). Afficher clairement le nombre maximum de salariés à l'entrée de chaque salle.
- Il sera privilégié une personne par bureau. A défaut, pour les bureaux partagés, éviter le face à face, permettre une distance physique de plus d'un mètre, utiliser si possible des plexiglas en séparation. Attribuer un poste fixe durant toute la pandémie. Si possible, laisser les portes d'accès aux bureaux ouvertes.
- Limiter le nombre de personnes dans l'ascenseur pour respecter la distance d'au moins 1 mètre et afficher les consignes clairement sur les paliers.
- Le lavage des mains avant et après chaque activité ou réunion est obligatoire. Du gel hydro-alcoolique est disposé à l'entrée de chaque salle.
- Chaque collaborateur est invité à désinfecter son plan de travail le matin en arrivant et le soir lorsqu'il le quitte. Entre chaque RDV, le collaborateur assure la désinfection des poignées de portes et de fenêtres, interrupteurs, rampes et matériels informatiques

# #EnTouteSécurité



utilisés. Chacun dispose de son propre jeu de stylo et fournitures. Des lingettes seront mises à leur disposition pour désinfecter leur poste de travail (ordinateur, clavier, souris, télécommande de vidéoprojecteur, etc.).

- L'entretien des parties communes (cuisine, toilettes, archives, salle photocopieuse, rampe d'escalier, ascenseur, salle de pause, ...) doit être confié nominativement à un collaborateur avec une fréquence de nettoyage minimal toutes les 3 heures à l'aide de lingettes pré-imprégnées de désinfectant virucide ou de lingettes imprégnées d'alcool à 70% ou de papier essuie tout imbibé de produits désinfectants virucides ou de Javel (un volume d'eau de Javel pour neuf volumes d'eau). Les rampes d'escalier doivent être désinfectées au minimum deux fois par jour. Le sol doit être désinfecté une fois par jour.
- Le guichet d'accueil sera équipé soit d'une paroi en plexiglas transparent, soit le collaborateur d'une visière frontale en plastique transparent descendant largement au-dessous du menton et englobant le visage. L'utilisation de cet équipement doit absolument être accompagnée d'un respect scrupuleux des gestes barrières. La paroi en plexiglas doit être nettoyée des 2 côtés au minimum après chaque changement de personnel d'accueil.
- L'accès aux salles et espaces collectifs est limité selon la superficie des pièces.
- Les portes d'accès aux bureaux doivent rester ouvertes dans la mesure du possible.
- Nous recommandons de confier à une personne unique la charge de gérer l'ouverture du courrier et la réception des recommandés ou actes d'huissiers et de faire respecter rigoureusement le lavage des mains immédiatement après manipulation en veillant à ne pas se toucher le visage entre temps.
- Nous recommandons la suspension de l'utilisation des fontaines à eau durant la période de pandémie et fournir des bouteilles d'eau individuelles.
- La prise des repas doit, dans la mesure du possible, être organisée en horaire décalé et avec le respect d'une distance de sécurité d'un mètre minimum à table. Il convient

# #EnTouteSécurité



de définir le nombre de personnes qui peuvent déjeuner à une même table et ne laisser que le nombre de chaises suffisant.

- Le parking fait partie du lieu de travail. Intégrer cette zone dans les mesures de prévention (plan de circulation, gestion des emplacements et des flux).
- Un contrôle systématique de température à l'entrée de l'agence est exclu mais chacun est invité à mesurer lui sa température en cas de sensation de fièvre et plus généralement d'auto-surveiller l'apparition de symptômes évocateurs du COVID-19.
- Une campagne de dépistage pour les salariés est exclue.

## 4. Réception des clients à l'agence

- Il convient d'inciter les clients à formuler leurs demandes à distance par téléphone ou courriel et à limiter leurs déplacements en agence en privilégiant les contacts à distance avec les conseillers.
- Le client doit être prévenu à l'avance des modalités du RDV et contraintes sanitaires.
  - Se laver les mains en rentrant
  - Distance de sécurité de deux mètres
  - Port du masque
  - Nombre limité de visiteurs simultanés - aucun enfant accepté sauf exception
  - Désinfection régulière des poignées de porte et fenêtre, des objets ainsi que des sièges et des accoudoirs sur lesquels s'assoient les clients.
  - Etc.
- Les dispositions générales (point I) s'appliquent au client et le cas échéant un masque leur est fourni (disponible à l'entrée – sans contact). Le client repart avec son masque et ne le jette pas dans la poubelle de l'agence.

# #EnTouteSécurité



- La mise en place d'un marqueur pour faire respecter une distance d'au moins deux mètres est à envisager selon l'affluence de certaines agences. Dans certaines configurations d'agence, il pourra être nécessaire d'organiser des flux de circulation ou de maintenir ouverts certaines portes afin d'éviter les contacts avec les poignées ou de limiter le nombre de clients en agence.
- L'accueil des clients âgés fera l'objet de précisions ultérieures selon les recommandations des autorités sanitaires.

## 5. Visite / état des lieux

- Les visites sont maintenues
- Pas de covoiturage avec le client
- Les clients (acheteur / locataire et vendeur / bailleur) doivent être prévenus à l'avance des modalités de la visite
  - Lavage des mains avant et après la visite
  - Port du masque obligatoire
  - Lavage des mains à chaque utilisation d'interphone, sonnette, poignée de portes et de fenêtres, ...
  - Nombre limité de visiteurs simultanés et aucun enfant accepté
  - L'accueil des clients âgés fera l'objet de précisions ultérieures selon les recommandations des autorités sanitaires.
- Il doit être privilégié la signature électronique du bon de visite ou avec un stylo désinfecté ou avec le stylo du client
- La remise des documents (plans, fiche technique, ...) se fait dans une pochette isolée ou idéalement par mail post visite
- Les clefs et badges d'accès seront conservés et manipulés dans un sac plastique.



# #EnTouteSécurité



- Concernant les états des lieux, il est recommandé 3 choses
  - respecter un délai de 48 heures après la sortie des locataires précédents
  - procéder seul à la visite du bien et au relevé des constatations puis remettre le résultat de ses constatations au locataire sortant qui pourra donner son accord sur le constat ou formuler si nécessaire un apport contradictoire
  - signer le document par voie électronique ou manuscrit avec un stylo propre à chacun

## 6. Réunion de conseils syndicaux, assemblées générales...

Au-delà des mesures déjà préconisées dans ce document :

- La convocation devra préciser les modalités sanitaires
- Le mobilier (tables, chaises, matériel de projection ou de sonorisation) devra être désinfecté avant et après la réunion
- Les documents ne devront pas circuler parmi les participants (par exemple la feuille de présence ou les devis de fournisseurs à examiner, ...).

\*\*\*\*\*