



Préparer l'agence au déconfinement

Dans quelques jours les professionnels pourront reprendre progressivement leur activité. Mais le retour à la normale ne sera que progressif et avec la mise en place de procédures internes.

Les professionnels ont encore quelques jours pour anticiper la mise en place de nouvelles pratiques dans leurs agences et à l'extérieur.

Ce qui suit va peut-être vous sembler très lourd à mettre en place, néanmoins plus les professionnels seront consciencieux et prudents, plus ils limiteront leur responsabilité vis-à-vis de leurs clients et collaborateurs ; mais aussi, il est important d'être diligent sur ces gestes citoyens pour éviter au plus la « deuxième vague » et un possible retour au confinement.

Tout d'abord, il est impératif de prendre soin dès maintenant de passer commande du matériel qui vous permettra de reprendre l'activité en toute sécurité, qui devrait être au minimum pour une agence :

- Des flacons de gel hydroalcoolique distributeurs (500 ml ou 1L)
- Des flacons de gel hydroalcoolique à pouvoir emporter avec soi en déplacement et visite (quantité suffisante suivant le nombre de collaborateurs)
- Des masques (pour vous et vos clients)
- Des gants jetables
- Des petits sacs poubelle à avoir sur soi pour jeter les équipements de sécurité en déplacement
- Un dispositif de type hygiaphone en plexiglas
- Des gobelets jetables (et de préférence recyclables)
- Lingettes désinfectantes
- Produit de ménage désinfectant (liquide et spray)
- Papier essuie-tout

A titre d'exemple, le site www.imprimerie-immo.com dispose d'un rayon spécialisé.

Ensuite il est nécessaire de faire une analyse de son activité habituelle pour y adapter de nouvelles procédures :

1- Sur la présence à l'agence :

- Organiser le planning de présence à l'agence et recourir encore autant que possible au télétravail pour les tâches qui ne nécessitent pas de présence de façon à minimiser le nombre de présents dans les locaux.
- Éviter le regroupement autour de la machine à café ou des boissons, mettre à disposition des bouteilles d'eau individuelles, des gobelets jetables, etc...
- Afficher les consignes de sécurité que l'on peut trouver sur le site Internet du Ministère du Travail
- A défaut de société de nettoyage, il conviendrait que chaque collaborateur désinfecte son poste de travail avant de le quitter en fin de journée ainsi que son matériel.



RICS[®]

TEGOVA

THE EUROPEAN GROUP OF VALUERS' ASSOCIATIONS



Recognised European Valuer



4 place de la Révolution 50100 CHERBOURG EN COTENTIN

tél : 02 33 03 17 02 – 06 42 89 00 61 - lagallarde@cotentin-expertise.fr

Enregistré sous le numéro 28 50 01223 50 auprès de la préfète de région Normandie (DIRECCTE).

RCP expertise MMA n° 143 196 245 – garantie : 8.000.000 € - SIREN 509 683 249

www.cotentin-expertise.fr

2- Dans l'agence :

- Placer un flacon distributeur de gel hydroalcoolique à l'entrée de l'agence ainsi que des masques jetables et une poubelle. Placer aussi un flacon distributeur par bureau.
- Placer l'hygiaphone sur les bureaux recevant du public et comptoir de l'accueil
- Pour la relève du courrier : ouvrir le courrier et se désinfecter les mains avant de le lire.
- Veiller à ce que chaque collaborateur ait son espace de travail et ses outils propres (les repérer avec des marques de couleur par exemple) pour éviter les échanges.
- Supprimer les torchons et serviettes ; les remplacer par du papier essuie tout.
- Mettre hors service les systèmes de chauffage et climatisation à air pulsé.
- Apposer au sol des adhésifs de couleur symbolisant les distances à respecter
- Pour les agences qui pourraient avoir un fort passage, apposer une consigne de limitation de présence simultanée en vitrine ; voir demander de sonner avant d'entrer.
- Réorganiser espaces de travail pour permettre une distance de sécurité entre chacun

3- Les collaborateurs :

- Tout le monde doit être formé aux gestes barrières
- Recommander vivement plusieurs lavages de mains par jour
- Il existe de nombreux tutoriels sur la mise en place de masques sur Youtube
- Il serait judicieux de réaliser un protocole écrit en reprenant pourquoi pas les recommandations ici faites et le soumettre par écrit à chaque collaborateur

4- Sur la relation clients :

- Certains clients voudront reprendre les visites, d'autres seront méfiants ; il conviendrait de convenir avec les propriétaires ceux qui accepteront les visites et ceux qui préfèrent décaler de quelques semaines. Tous n'ont pas les mêmes priorités.
- Peut-être suspendre la commercialisation des biens détenus et occupés par les publics les plus fragiles (âgés, pathologies diverses,...)
- De même pour les acquéreurs, certains projets sont plus urgents que d'autres ; des visites sont plus nécessaires que celles de type promenade. C'est le moment de renforcer la découverte acquéreur et mieux les qualifier.
- Éventuellement proposer des prévisites des biens en visio (Facetime, Skype, Facebook, etc...) pour limiter le nombre de biens à voir lorsque les acquéreurs sont en début de recherche.
- Les informer de votre « protocole visites » au préalable, voire même rassurer et informer vos propriétaires dès maintenant.
- Maintenir autant que possible un très faible niveau de passage à l'agence et donc pour les raisons impérieuses. Beaucoup d'échanges avec les clients peuvent être faits par courriel, téléphone visioconférence, etc...
- Privilégier l'envoi de renseignements sur les biens par courriel plutôt que les imprimer et les remettre en mains.
- Limiter l'espace de réception des clients à un seul bureau / point d'accueil.
- Mettre en place la signature électronique pour les mandats, les baux, les compromis, etc... L'acte électronique est le seul moyen respectant les gestes barrière (plus de recours au papier, plus de déplacements clients, La Poste, Notaire, transmission du compromis au banquier...) Une formation gratuite de 1h30 à Modelo (www.modelo.fr) est disponible sur ce lien (il suffit de s'inscrire puis vous recevez votre mail d'accès après validation) :
https://app.digiforma.com/guest/9210130041/training_sessions/147039/register

5- Déplacements, prospection et visites :

- Ne plus covoiturier avec les clients.
- L'agent immobilier et ses collaborateurs (salariés, négociateurs, agents commerciaux) doivent disposer d'un kit de protection individuelle pour leurs déplacements (flacons de gel hydroalcoolique, gants, masques jetables, attestations de déplacement et petits sacs poubelle, voir aussi des lingettes désinfectantes).
- Il faut aussi que chacun veille à pouvoir mettre à disposition des équipements de sécurité sanitaire de ses clients en visite.
- Le protocole de visite doit être mis en place et observé par chacun ; il conviendrait d'en faire part dès à présent à vos clients :
 - o Consigne devrait être donnée aux propriétaires de s'absenter pendant la visite (utilisation du téléphone mobile pour prévenir des débuts et fin de visite), c'est le moment de la promenade quotidienne !
 - o Les vendeurs doivent, s'ils occupent le bien, le préparer pour la visite pour éviter au professionnel de manipuler les interrupteurs, poignées, clés, etc..
 - o Éviter impérativement que les clients se croisent
 - o Dès le début de la visite : proposer un masque aux clients, veiller à ce qu'ils se désinfectent les mains.
 - o Limiter le nombre de visiteurs : seuls les acquéreurs ou locataires potentiels sont nécessaires. Autant que possible, veiller à ce que les enfants soient gardés pour éviter une surpopulation lors de la visite et leur comportement de curiosité « touche à tout ».
 - o Lors de la visite : éviter de toucher des éléments
 - o Nettoyer toute zone qui aurait été touchée avec une lingette désinfectante
 - o Sortie de visite : faire signer le bon de visite avant la fin de visite avant la désinfection des mains ; l'idéal en cette période étant le bon de visite signé électroniquement.
 - o Les clients peuvent garder le masque ou s'en séparer dans votre sac poubelle ; puis leur proposer de se désinfecter les mains.
 - o Se quitter rapidement et plutôt faire le débriefing de la visite par téléphone ou visio.
- En cas de visite d'un bien qui serait aussi en vente chez des confrères, prendre leur attache pour organiser au mieux les créneaux de visite afin d'éviter les chassés croisés.
- Autant que possible, détenir une clé de chaque bien à l'agence et éviter de faire tourner les clés entre professionnels.
- La prospection terrain : veiller à maintenir les distances de sécurité ; déposer des flyers dans les boîtes aux lettres pourrait être mal perçu encore quelques temps.
- En fin de journée : désinfecter le véhicule.

6- Mise à jour du protocole

- Dans les premiers jours, certainement que des ajustements seront nécessaires. Il serait intéressant de faire un débriefing régulier avec son équipe des difficultés rencontrées pour adapter les protocoles.
- Débriefing aussi avec les clients sur la qualité perçue de vos protocoles.

En conclusion, la sortie de cette crise sanitaire ne passera que par la précaution des professionnels dans la mise en œuvre d'un protocole global de sécurité pour revenir progressivement à la normale. Se précipiter sans mesures de sécurité produira un retour en arrière dramatique.