

Protocole sectoriel pour les visites de biens dans le secteur immobilier



Ce protocole définit les règles dans le cadre duquel une visite d'immeuble peut avoir lieu, sur la base de la législation applicable, du guide générique de lutte contre la propagation du Covid-19 sur le lieu de travail (disponible sur le site du SPF Emploi) et du Guide sectoriel sur la réouverture des commerces disponible sur le site de SPF Economie.

Garantissez à tout moment le strict respect de ces règles de base pendant la visite !

L'organisation d'activités non autorisées ou le non-respect des mesures ci-dessous peut entraîner la fermeture immédiate de l'entreprise et/ou de lourdes amendes.

Les règles suivantes s'appliquent à tous les types de visites d'immeubles, que ce soit ou non en présence de tiers tels que les acheteurs et les locataires potentiels. Le protocole s'applique à tous les services fournis par des prestataires professionnels du secteur immobilier (seuls ou accompagnés de personnes qui souhaitent louer ou acheter un logement), qui sont directement liés à l'achat, la vente et la location de biens immobiliers (par exemple, une visite à domicile, la prise de photos, la réalisation d'une expertise,...).

Ce protocole sectoriel est complémentaire au guide sectoriel qui s'applique au sein de la Commission paritaire 323 pour la gestion d'immeubles, les agents immobiliers et les domestiques.

Important !

Consultez toujours les directives gouvernementales les plus récentes sur www.info-coronavirus.be.

Le présent guide est mis à jour conjointement par l'Institut des Professionnels de l'Immobilier (IPI), en collaboration avec les fédérations professionnelles CIB VLAANDEREN et FEDERIA au fur et à mesure des changements apportés aux directives gouvernementales par les autorités compétentes.

Ces adaptations sont notifiées au Ministre fédéral de l'Economie et du Travail ainsi qu'au Ministre fédéral des Indépendants et PME.

1. Strict respect des règles de base

Veillez à ce que les collaborateurs et clients respectent strictement les règles de base, à savoir :



Respectez les règles d'hygiène



Pratiquez vos activités de préférence à l'extérieur



Pensez aux personnes vulnérables



Gardez vos distances (1m50)



Limitez vos contacts rapprochés



Suivez les règles sur les rassemblements

11 millions de raisons de les respecter

Utilisez le matériel d'affichage qui a été mis à votre disposition par le FS323 que vous pouvez retrouver sur le site www.fs323.be/corona.

2. Informer préalablement

Informez préalablement tous les visiteurs, clients, membres du personnel et fournisseurs des mesures en vigueur avant la prise de rendez-vous ou avant la visite au bureau ou dans le bâtiment. Affichez les règles mentionnées au point 9 du présent protocole à l'agence. Avant chaque visite, transmettez à toutes les personnes concernées les directives reprises sous les points 12 (pour les visiteurs) et 13 (pour les éventuels occupants). Envoyez au préalable par mail les consignes de sécurité et la vidéo d'information de l'IPI. Veillez à ce qu'un lien sur votre site internet renvoie au ou reprenne le présent protocole dans les meilleurs délais.

Précisez que ces règles doivent être respectées strictement.

3. Préparation de la visite

Partagez le plus d'informations possibles sur l'immeuble (photos, description, certificats,...) par voie numérique avec les candidats acheteurs et/ou locataires. Si nécessaire, discutez à l'avance par téléphone des caractéristiques spécifiques de l'immeuble afin que la visite soit la plus courte possible.

Utilisez au maximum les outils digitaux afin que les parties intéressées puissent également se préparer de manière approfondie. Les visites en ligne ont apporté une incroyable valeur ajoutée ces derniers mois et restent une arme intéressante au sein du secteur dans la lutte contre le coronavirus.

4. Obligation de porter le masque

Veillez à ce que toutes les personnes présentes respectent l'obligation de porter le masque et le portent correctement (couvrant à la fois la bouche et le nez). Informez à l'avance les visiteurs et les occupants qu'ils doivent prévoir leur propre masque (mais pour des raisons de sécurité, prévoyez du matériel de rechange).

5. Ventilation et aération

Une ventilation et une aération adéquates sont essentielles pour éviter la transmission du virus. Veillez à ce que toutes les pièces soient bien ventilées par l'ouverture de fenêtres et/ou de portes.

Prenez les dispositions nécessaires avec les occupants pour garantir l'aération et la ventilation avant la visite et entre les visites successives.

6. Coordinateur "coronavirus"

Désignez un coordinateur pour les questions et remarques des membres du personnel, des clients et des visiteurs. Le coordinateur est responsable de la mise en œuvre de toutes les mesures de précaution et des règles de sécurité. Affichez son nom et coordonnées clairement dans le bureau et dans les mails de communication avec les clients dans le cadre de l'organisation des visites domiciliaires.

7. Moyens de protection

Mettez à disposition des moyens pour se désinfecter les mains. Assurez-vous que toutes les personnes qui entrent dans le bureau et/ou le bâtiment ont désinfecté leurs mains.

8. Formation des collaborateurs

Donnez des instructions claires et veillez à assurer la formation et la communication nécessaires. Répétez les instructions régulièrement et soyez attentif aux employés qui pourraient avoir besoin d'une formation et d'instructions supplémentaires.

9. Règles spécifiques pour les visites d'immeubles

Les règles suivantes doivent être affichées dans le bureau, conformément au point 2, sous la rubrique "Directives pour les visites d'immeubles avec un professionnel de l'immobilier".

- ▶ Toutes les visites se font sur rendez-vous.
- ▶ La visite se déroule avec un nombre max. de 3 visiteurs adultes, l'agent immobilier et les éventuels occupants non compris.
- ▶ Les visites sont organisées de façon à éviter la formation de files ou de rassemblements.
- ▶ Les visiteurs sont invités à se présenter à l'heure convenue. Les visiteurs attendent à l'extérieur ou dans la voiture en attendant que l'agent immobilier leur fasse signe qu'ils peuvent s'approcher de l'immeuble.
- ▶ Les consignes de sécurité sont à nouveau répétées avant chaque visite. Les visiteurs doivent confirmer qu'ils s'y conformeront.
- ▶ Avant le début de la visite, l'environnement est contrôlé. Le professionnel de l'immobilier doit s'assurer que celle-ci pourra se dérouler dans des conditions sûres.
- ▶ Portez toujours un masque ! Cette obligation s'applique tant pour le professionnel de l'immobilier que pour les visiteurs. Les visiteurs doivent prévoir un masque ou, si nécessaire, en utiliser un provenant du matériel de réserve fourni par l'agence immobilière. Si cette condition n'est pas respectée, la visite sera interrompue.
- ▶ Il sera toujours prévu suffisamment de gel désinfectant pour les visiteurs.
- ▶ Les règles de distanciation sociale (minimale de 1,5 m) doivent pleinement être respectées. Les occupants doivent de préférence patienter dans le jardin, sur la terrasse,... ou dans une pièce particulière pendant la visite. Le professionnel de l'immobilier doit veiller à ce que personne ne se croise pendant la visite.
- ▶ Le professionnel de l'immobilier s'assure à l'avance que toutes les portes intérieures sont ouvertes. Il ouvre lui-même les éventuelles portes extérieures pour les visiteurs et désinfecte après chaque visite les poignées de porte et/ou les autres objets qui ont été touchés (portes d'armoires, rampes, escaliers

escamotables, etc.). Le professionnel de l'immobilier prévoit à cet effet le matériel de nettoyage nécessaire ou de l'alcool désinfectant.

- ▶ Une ventilation adéquate du logement sera assurée à tout moment pendant et entre les visites. Les portes et/ou les fenêtres seront ouvertes à cet effet. Les relevés de compteurs sont effectués par l'agent immobilier/ professionnel en présence du locataire/acheteur, en respectant une distance de 1,5 mètre. Si l'espace est restreint, il faut demander aux autres personnes présentes de vérifier consécutivement l'exactitude des relevés de compteurs notés par le professionnel de l'immobilier.
- ▶ Le moins de documents possible sont remis aux visiteurs. Ceux-ci doivent de préférence être envoyés avant ou après la visite. Si des formulaires et/ou des contrats doivent être signés, cela se fait de préférence par voie numérique. Une solution numérique est toujours choisie, dans la mesure du possible. Le professionnel de l'immobilier veille à prévoir suffisamment de temps entre deux visites, de sorte que les visiteurs ne se croisent pas ou ne forment pas de files d'attente. L'intervalle permet également de ventiler les locaux et de respecter les autres mesures de précaution.

10. Non-respect des règles

Mettez immédiatement fin à la visite si les règles ne peuvent pas être respectées, si une personne refuse de suivre les règles ou si une personne présente des symptômes de maladie.

11. Tracing

Faites tout votre possible pour faciliter le tracing. Si les visiteurs/clients ont eu un contact à risque, sont dans l'attente de leurs résultats d'un test ou ont été testés positifs, il est important qu'ils le signalent. Demandez-leur de le signaler au préalable au coordinateur du Covid-19.

12. Directives à fournir aux candidats-acheteurs et candidats-locataires avant la visite du site

Le professionnel de l'immobilier est tenu, conformément au point 2, de fournir au préalable les lignes directrices/informations suivantes aux candidats acheteurs et locataires qui effectuent une visite du bien :

- ▶ Pendant la visite, la distance sociale doit être respectée à tout moment.
- ▶ Aucune main ne doit être serrée.
- ▶ Limitez la durée de la visite et contactez éventuellement l'agent immobilier (par téléphone) après la visite pour plus d'informations.
- ▶ Ne visitez jamais un immeuble sans rendez-vous.
- ▶ Si possible, apportez votre propre masque et respectez l'obligation de porter un masque.
- ▶ Veillez à avoir une bonne hygiène des mains au début de la visite. L'agent immobilier prévoira le matériel nécessaire à cette fin.
- ▶ Respectez le créneau horaire proposé par l'agent immobilier. N'arrivez pas en retard et ne rendez pas la visite inutilement plus longue que nécessaire pour avoir une bonne idée des lieux.
- ▶ Respectez vos engagements vis-à-vis de l'agent immobilier quant au nombre de personnes présentes ;
- ▶ Pendant une visite, maximum 3 personnes adultes peuvent être présentes, outre l'agent immobilier et les occupants. Ne touchez pas aux portes ou aux objets pendant les visites. L'agent immobilier ouvrira toutes les portes, fenêtres et/ou armoires.
- ▶ Restez à la maison si vous - ou un de vos contacts rapprochés - présentez des symptômes de maladie ou si avez été en contact avec une personne présentant des symptômes de maladie, ou si vous êtes soumis à des obligations de quarantaine.
- ▶ Vous avez eu un contact à risque, êtes dans l'attente du résultat de votre test ou avez été testé positif ? Signalez-le sans délai au coordinateur « coronavirus » de l'agence immobilière, dont les coordonnées se trouvent ici :

- ▶ Suivez toujours les instructions de l'agent immobilier.
- ▶ Avant la visite, l'agent immobilier passera à nouveau en revue les règles avec vous sur place, afin que vous compreniez bien les précautions et les règles de sécurité qui assureront la sécurité de la visite.
- ▶ Vous souhaitez relire calmement les présentes mesures et d'autres mesures ? Consultez la vidéo d'information pratique mise à disposition par l'IPI (<https://www.youtube.com/watch?v=x2aeL7vzs0>).

13. Directives à fournir aux occupants avant la visite du site

Le professionnel de l'immobilier est tenu, conformément au point 2, de fournir aux occupants les directives/informations suivantes avant la visite des lieux :

- ▶ Aucune main ne sera serrée.
- ▶ Les présentes règles applicables doivent être appliquées pendant toute la durée de la visite. Assurez-vous que la distanciation sociale soit appliquée à tout moment.
- ▶ Annulez le rendez-vous avec l'agent ou le professionnel de l'immobilier si vous ou un de vos contacts rapprochés présentez des symptômes de maladie ou si vous avez été en contact avec une personne présentant des symptômes de maladie, ou si vous êtes soumis à des obligations de quarantaine.
- ▶ Vous avez eu un contact à risque, êtes dans l'attente du résultat de votre test ou avez été testé positif ? Signalez-le sans délai au coordinateur « coronavirus » de l'agence immobilière, dont les coordonnées se trouvent ici :

- ▶ Suivez toujours les instructions de l'agent immobilier.
- ▶ Assurez une aération adéquate après chaque visite.
- ▶ Avant la visite, l'agent immobilier passera une nouvelle fois en revue avec vous les règles dans lesquelles la visite peut avoir lieu.
- ▶ Vous souhaitez relire calmement les présentes mesures et d'autres mesures ? Consultez la vidéo d'information pratique mise à disposition par l'IPI (<https://www.youtube.com/watch?v=x2aeL7vzs0>).

Prenez soin de vous !