



LA CLEF43 : protocole de reprise d'activité
lutte contre le VIRUS COVID-19
LE 28/04/2020

INFORMATIONS GENERALES

L'association LA CLEF43 gère une Agence Immobilière à Vocation Sociale ainsi qu'un CLLAJ. Elle reçoit du public en recherche de logement ou ayant besoin d'information. Elle assure des mesures d'accompagnement social auprès des personnes qu'elle loge et auprès de publics désignés par les autorités (services de la Préfecture, du Conseil Départemental...).

L'association assure une gestion locative sociale et un accompagnement lié au logement induisant une proximité physique entre usager et accompagnant.

RISQUES DE CONTAMINATION

De façon générale, les situations à risque sont de 2 types :

- manipulation d'objets ou d'équipements qui auraient été touchés par une personne infectée par le virus,
- réception de postillons d'une personne infectée.

Dans le cadre des activités de LA CLEF43, ces situations peuvent se rencontrer dans les bureaux, lors de trajets, lors d'entretien avec des visiteurs à l'agence, lors de visites de logement (états de lieux inclus) ou lors de visites à domicile (tant avec des locataires que des propriétaires ou artisans)

CONTEXTE GENERAL LIE A L'ACTIVITE ET AU COVID-19

La CLEF43 accueille du public sur RDV les matins et sans RDV les après-midi (sauf le lundi). Elle accueille les demandeurs de logement, les locataires, les propriétaires et des prestataires.

=> L'accueil sera tenue fermée à clef les après midi et ouverte sur demande en faisant en sorte de faire rentrer 1 seule personne à la fois.

=> 3 RDV sont autorisés en même temps dans les locaux, dont 1 pourra se faire dans la salle du bas.

=> Chaque personne entrant dans l'agence devra mettre du gel hydroalcoolique. Le masque est rendu obligatoire dès que les personnes dépassent la zone accueil pour être reçues en RDV (si pas de masque, dans la mesure des possibilités de l'agence, un masque sera remis, sinon la personne ne sera pas reçue).

=> Les locaux seront aérés 2 fois par jour en ouvrant la porte d'accueil, les vasistas et les fenêtres du sous-sol ainsi que des bureaux du 1^{er} étage et ce pendant 15 minutes, une première fois vers 11h45 jusqu'à 12h00 et la seconde fois vers 15h30 jusqu'à 15h45.

=> Chaque personne devra attendre en respectant les règles de distanciation (+ de 1 mètre) et se rendre au bureau de la personne le recevant dans un sens de circulation propre à chaque salarié sans toucher au mobilier.

=> Si les règles de distanciation ne permettent pas de passer par l'accueil à l'issue du RDV, les personnes seront accompagnées vers la sortie du côté rue du Moulin Pataud en prenant soin de ne pas toucher le mobilier ni de croiser le personnel.

=> L'agence fermera tous les jours à 17h15 au lieu de 17h30 afin de procéder à un nettoyage de chaque bureau, et plus généralement de tout objet, surface... susceptibles d'avoir été contaminées (en contact avec les mains...), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs...) : bureau, chaises, stylos, banque d'accueil, interrupteur, rampe d'escalier, WC, cafetière, bouilloire, plexiglass, boîtier de l'alarme... Chaque personne nettoie son environnement (son bureau, son ordinateur, ses stylos...). La personne à l'accueil nettoie en plus l'accueil tel de décrit dans la partie sur l'activité d'accueil. Si le dernier RDV de la journée se fait à l'extérieur, le collaborateur nettoiera son bureau dès qu'il y retournera.

=> Jusqu'à la fin du mois de mai, les visites à domicile sont limitées au cas suivants : visites de logement, états des lieux entrée et sortie, interventions techniques urgentes, accompagnements en sous location, ASLL et réfugiés complexes. Lorsque ce sera possible, ces visites liées à un accompagnement seront remplacées par des entretiens au bureau.

=> Les jouets des enfants seront temporairement inaccessibles.

=> Les chaises en tissu seront pulvérisées chaque soir d'une solution virucide.

=> Les toilettes sont réservés au personnel.

=> Les clés, carte de paiement et toutes autres choses lavables laissées à l'agence seront réceptionnées dans un bac dédié et seront aspergées de produits virucide en fin de journée avant d'être rangées. Ce nettoyage sera effectué par la personne d'accueil.

MESURES DE PROTECTION INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

=> Lavez-vous les mains (au savon ou au gel hydroalcoolique) à chaque entrée et sortie de l'agence, idem avant de monter dans votre véhicule après une visite à domicile, visite de logement, état des lieux...

=> Portez un masque :

- en tissu à la CLEF43, un le matin, l'autre l'après-midi et le laver tous les soirs chez vous à 60°C + le sécher au sèche-cheveux ou le passer sous un fer à repasser dans les 2 heures suivant leur lavage.

ou

- chirurgical, un le matin, l'autre l'après-midi

Un masque peut être porté 4 heures consécutives. Une fois en place vous ne pouvez le manipuler que par les élastiques. Si vous devez ou souhaitez quitter votre masque sans le contaminer et pour pouvoir le remettre ensuite, le quitter et le remettre en touchant uniquement les élastiques.

Le masque doit être porté lors de vos RDV, entretiens ou VAD et sera complété (pour plus de protection) d'une visière en plexiglass. En l'absence de RDV et lorsque vous êtes seul à votre bureau, pour plus de confort et en respectant les mesures de distanciation sociale, le masque pourra, si vous le souhaitez, être retiré.

A la fin de la journée, la poubelle dédiée aux masques sera vidée et jetée dans avec les ordures ménagères.

=> Portez des gants lors des RDV et visites à l'extérieur (VAD, EDL, VL...)

=> Ne pas toucher le mobilier, ne pas s'asseoir et ne rien boire en VAD ASLL (expliquez cela lors de l'envoi du courrier ou par téléphone)

=> Utilisez la visière en plus lorsque vous recevez du public ou êtes en contact avec du public. La visière sera retirée en milieu et fin de journée et chacun l'aspergera de produit virucide puis la mettra à sécher.

=> Restez à plus d'un mètre de distance les uns des autres.

=> Lavez-vous les mains régulièrement (à l'eau et au savon ou avec du gel hydroalcoolique).

=> Toussez ou éternuez dans votre coude ou un mouchoir lorsque vous ne portez pas le masque.

=> Utilisez des mouchoirs à usage unique

=> Evitez les contacts physiques (ne pas serrer des mains ou s'embrasser)

=> Evitez de vous toucher le visage.

=> Nettoyez la cuvette des toilettes après utilisation avec une solution virucide puis lavez vous les mains.

=> Si vous présentez des signes de la maladie (fièvre, toux, fatigue, difficultés respiratoires, maux de tête, maux de gorge, courbatures...), informez votre employeur, restez chez vous et prenez RDV chez un médecin. Si les symptômes s'aggravent avec des difficultés respiratoires et signes d'étouffement, appelez le SAMU-Centre 15.

=> Assurez vous de l'état de santé des personnes que vous recevez ou allez voir en VAD (pour cela il n'est pas nécessaire d'avoir un diplôme de médecine, il suffit simplement de demander aux personnes si elles se sentent bien et si elles présentent les symptômes caractéristiques du Coronavirus), de sorte que si elles présentent les signes de la maladie (fièvre, toux, fatigue, difficultés respiratoires, maux de tête, maux de gorge, courbatures...) le RDV soit annulé.

=> Lavez vous les mains après chaque photocopie de documents apportés de l'extérieur.

=> A chaque sortie, veillez à vous munir des équipements de protection individuelle suivants : masques, gants, gel hydroalcoolique, sachet poubelle, mouchoirs en papier, sachet congélation pour mettre les clés.

ACTIVITES DE LA CLEF43 ET MODALITES DE FONCTIONNEMENT EN PERIODE DE COVID-19

A/ Accueil (équipée d'un plexiglass)

=> Obligez les personnes entrant dans l'agence à mettre du gel hydroalcoolique et à porter un masque (si besoin en fournir un).

=> Servez les prestataires en priorité.

=> Nettoyez le plexiglass avec un produit virucide en fin de journée (par la personne d'accueil).

=> Incitez les locataires et propriétaires à formuler leurs demandes à distance par téléphone ou courriel et à limiter leurs déplacements en agence.

=> Faites en sorte que les personnes entrant et sortant de l'agence respectent les règles de distanciation et ne se croisent pas à moins de 1 mètre de distance.

=> Lavez-vous les mains après avoir ouvert et trier le courrier.

=> Mettez des stylos à disposition des personnes reçues (leur étant seulement destinés, ils seront nettoyés en fin de journée).

=> Guidez les personnes reçues dans la dépose de leurs documents (sur le côté du bureau d'accueil) afin d'en limiter la manipulation.

=> Nettoyez les surfaces de l'accueil (téléphone, clavier, tour, souris, stylos, banque, plexiglass et bureau) en utilisant du produit virucide et des mouchoirs ou lingettes (à usage unique de préférence) en fin de journée.

B/ les entretiens et RDV à l'agence

Pour les entretiens (demandeurs de logement ou ASLL) avec ou sans RDV à l'agence :

=> Obligez les personnes entrant dans l'agence à mettre du gel hydroalcoolique et à porter un masque (si besoin en fournir un).

=> Assurez vous au moment de la prise de RDV et juste avant le RDV de l'état de santé des personnes que vous recevez en entretien (pour cela il n'est pas nécessaire d'avoir un diplôme de médecine, il suffit simplement de demander aux personnes si elles se sentent bien et si elles présentent les symptômes caractéristiques du Coronavirus), de sorte que si elles présentent les signes de la maladie (fièvre, toux, fatigue, difficultés respiratoires, maux de tête, maux de gorge, courbatures...) le RDV soit annulé.

=> Munissez-vous, en plus de votre masque, de votre visière en plexiglass pour chaque entretien.

=> Faites en sorte de grouper les entretiens et RDV de sorte que la visière en plexiglass ne soit pas à manipuler.

=> Ne laissez pas votre ordinateur à la disposition des personnes en demande de logement ou accompagnées. Si cela est vraiment nécessaire, procédez à la désinfection du matériel à l'issue de son utilisation.

=> Procédez au nettoyage de chaque bureau, des stylos mis à disposition ainsi que des accoudoirs des fauteuils à l'issue de la journée.

Pour les personnes en demande de logement à l'accueil :

=> Obligez les personnes entrant dans l'agence à mettre du gel hydroalcoolique et à porter un masque (si besoin en fournir un).

=> Remettre le dossier de demande de logement ainsi que tout autre document sans contact avec les mains du demandeur de logement

=> Procédez au nettoyage de banque d'accueil et des stylos mis à disposition ainsi que des accoudoirs des fauteuils et des poignées de porte par le personnel d'accueil.

Pour les personnes venant chercher une carte de paiement :

=> Obligez les personnes entrant dans l'agence à mettre du gel hydroalcoolique et à porter un masque (si besoin en fournir un).

=> Ne faites pas signer la copie de la carte de paiement remise. Mentionnez la date et le nom de celui qui l'emporte. Le salarié attestera l'avoir remise au locataire en question en signant la copie de la carte. Demander au locataire de présenter une pièce d'identité si vous ne connaissez pas son nom.

=> Ne récupérez pas le ticket de paiement rapporté mais photographiez le puis éditez le pour que les GLA le saisisse.

Pour les personnes souhaitant régler leur loyer en espèces :

=> Privilégiez les dépôts d'espèces via les automates afin de ne pas manipuler d'argent liquide.

=> Remettez une carte de dépôt et indiquez la marche à suivre (éditer la procédure de paiement en espèces)

=> Acceptez les paiements en espèces uniquement pour les personnes ayant des difficultés de déplacement ou de compréhension : prendre l'argent, le compter, se désinfecter les mains avec du gel hydroalcoolique puis saisir le paiement sur le cahier de caisse et remettre le reçu puis allez ranger l'argent liquide dans la caisse et se relaver les mains après manipulation.

C/ les Visites de logement

=> Utilisez des gants, un masque et une visière

=> Evitez au maximum de toucher les surfaces dans les parties communes (rampes d'escalier, boutons...) et lavez-vous les mains.

=> Déposez vos affaires (manteau, écharpe, sac à main) dans un endroit où le risque infectieux lié au COVID-19 est limité (ex. : votre véhicule). Evitez de les poser sur une table, un lit, un canapé ou au sol, voir ne les déposez pas du tout.

=> Retirez les gants en évitant les contacts avec les parties extérieures exposées et les déposer dans un sac poubelle dédié. Le fermer aussitôt et le déposer aux ordures ménagères.

=> Frictionnez vos mains avec du gel hydroalcoolique à l'issue des EDL ou visites.

Pour les visites de logement suite à attribution :

=> Ne faire monter personne dans son véhicule.

=> Donnez des RDV à proximité des logements à faire visiter.

=> Evitez au maximum de toucher les surfaces dans les parties communes (rampes d'escalier, boutons...) et lavez-vous les mains.

Pour les états des lieux d'entrée

=> Ne faire monter personne dans son véhicule.

=> Donner des RDV à proximité des logements.

=> SOLUTION 1 : le logement est accessible à pied (moins de 15 minutes à pied)
La signature du bail pourra se faire à l'agence et l'EDLE dans la foulée.

=> SOLUTION 2 : le locataire dispose d'un moyen de locomotion
La signature du bail pourra se faire à l'agence et l'EDLE dans la foulée en se rendant au logement chacun dans son moyen de locomotion ou si le logement est trop loin, la signature du bail et l'EDLE se feront dans le logement.

=> Au moment de faire l'état des lieux, si le logement est trop exigü (moins de 30 m² ou si le locataire ne respecte pas les mesures de distanciation) procédez en 2 temps :

- vous faites l'état des lieux en 1^{er} seul
- le locataire passe seul après vous pour constater

=> Au moment de l'état des lieux, une seule tierce personne est admise.

=> Demandez aux locataires de signer l'EDL et le bail avec leur propre stylo (leur indiquer cette modalité au préalable) ou les stylos mis à disposition à l'accueil. A défaut, sur place vous pourrez fournir votre stylo que vous passerez au gel hydroalcoolique à l'issue du RDV.

Pour les états des lieux de sortie

=> Au moment de faire l'état des lieux, si le logement est trop exigü (moins de 30 m² ou si le locataire ne respecte pas les mesures de distanciation) procédez en 2 temps :

- vous faites l'état des lieux en 1^{er} seul
- le locataire passe seul après vous pour constater

=> Au moment de l'état des lieux, une seule tierce personne est admise.

=> Demandez aux locataires de signer l'EDL avec leur propre stylo. A défaut, sur place vous pourrez fournir votre stylo que vous passerez au gel hydroalcoolique à l'issue du RDV.

D/ Les Visites à Domicile

=> Remplacez dans la mesure du possible les VAD par des entretiens au bureau. Dans ce cas, au cours du RDV, l'entretien du logement devra être abordé.

=> Maintenez des VAD pour les personnes ayant des difficultés de déplacement ou pour vérifier l'état du logement lorsque cela s'avère nécessaire. Le personnel veillera à avoir un masque, des gants, une visière et à ne pas s'asseoir ni toucher le mobilier des locataires (expliquer ces règles en amont du RDV pour ne pas « froisser » les locataires). Il sera rappelé au locataire les mesures qui doivent être prises pour éviter toute contamination (port du masque, distanciation sociale en lien avec les mesures dictées par le gouvernement).

=> Limitez vos tâches à l'essentiel pour réduire le temps de présence à domicile.

E- Les commissions et réunions à l'agence

=> Les réunions en présentiel sont remplacées, dans la mesure du possible, par des réunions en visio-conférence.

Ce document est susceptible d'évoluer en fonction du contexte général lié au COVID-19 et des réglementations imposées par les autorités.

Date :

Signature de la Responsable de LA CLEF43

Signature du Président de la CLEF 43

Document remis en main propre à chaque collaborateur le 18/05/2020

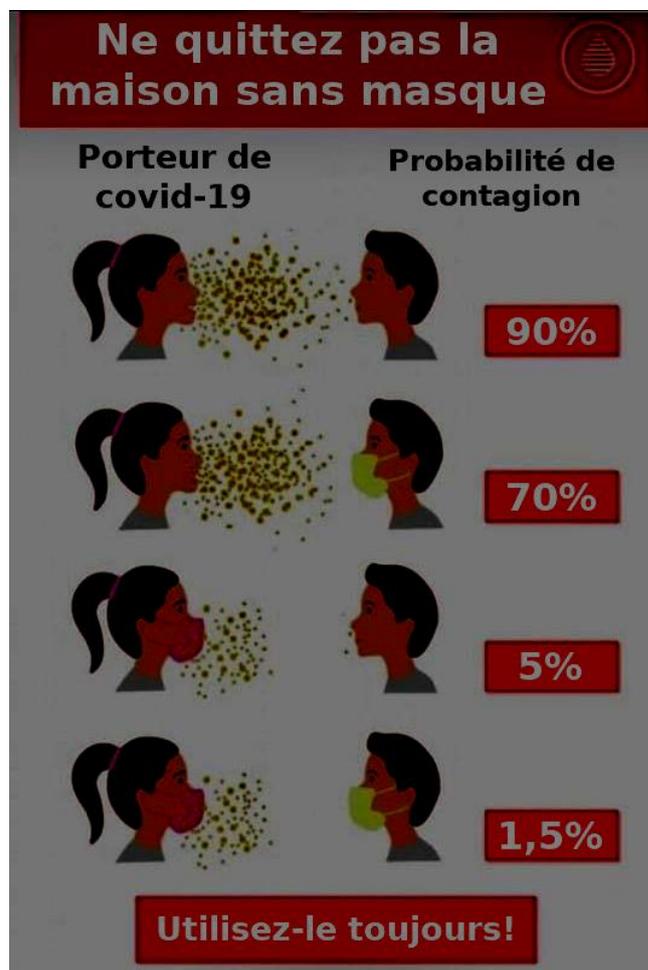
CONSEILS POUR LE PORT ET LE RETRAIT DU MASQUE

Qu'il soit artisanal, chirurgical, anti-poussière, ... le masque doit impérativement être porté et retiré correctement.

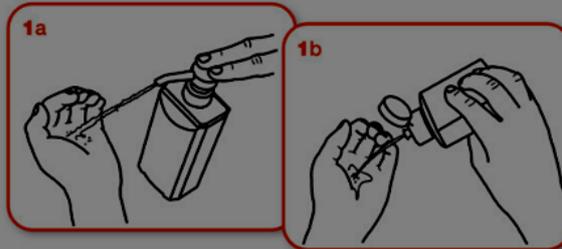
Voici les étapes à respecter :

- 1) Lavez-vous les mains pour ne pas contaminer votre masque.
- 2) Positionnez votre masque efficacement : nez et menton inclus sous le masque.
- 3) Fixez-le correctement à vos oreilles ou autour de votre tête (selon le type de masque) pour ne pas avoir à le repositionner.
- 4) Ajustez-le en pinçant la barrette au niveau de votre nez (s'il s'agit d'un masque chirurgical) afin d'optimiser son maintien et d'éviter la création de buée si vous portez des lunettes.
- 5) Retirez-le par les élastiques uniquement et sans toucher le devant du masque qui pourrait être contaminé par des gouttelettes de personnes croisées.
- 6) Une fois le masque retiré, lavez-vous les mains ou désinfectez-les grâce à une solution hydroalcoolique.
- 7) Enfin, placez le masque dans un sac plastique puis jetez-le dans une poubelle (de préférence une poubelle avec couvercle à commande au pied) ou lavez-le s'il s'agit d'un masque en tissu.

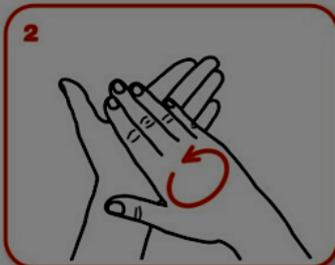
Attention : Une fois votre masque positionné ne le touchez plus car vous pourriez le contaminer avec vos mains et inversement. Une fois retiré, ne le remettez plus. Si c'est un masque à usage unique jetez-le et si c'est un masque en tissu lavez-le à 60° puis une fois sec, passez-y un coup de fer à repasser. La durée théorique d'utilisation est de 4/5 heures mais un masque s'humidifie rapidement sous l'effet de la respiration ou de la transpiration : dès qu'il est mouillé, il n'est plus efficace, il faut l'enlever.



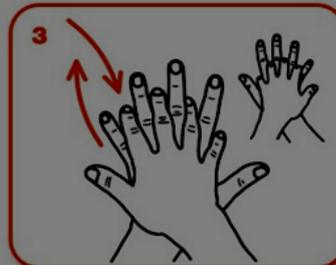
Comment utiliser le gel hydro-alcoolique pour l'hygiène des mains ?



Remplir la paume d'une main avec le produit hydro-alcoolique, recouvrir toutes les surfaces des mains jusqu'aux poignets et **frictionner jusqu'à ce que ce soit entièrement sec :**



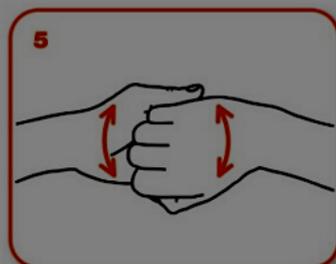
paume contre paume par mouvement de rotation, en insistant bien, **jusqu'aux poignets**



le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice et versa,



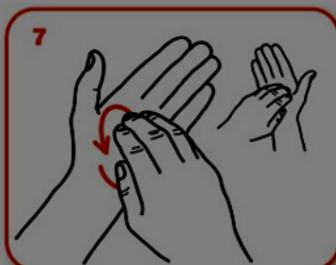
les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière,



les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral, en **n'oubliant pas les ongles**



le pouce de la main gauche par rotation dans la paume refermée de la main droite, et vice et versa,



la pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche, et vice et versa.

Ne pas oublier les poignets, les ongles, l'espace entre les doigts et les pouces en entier