



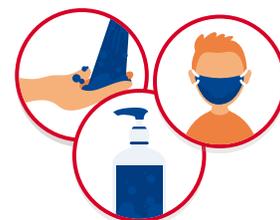
Guide des meilleures pratiques du courtier RE/MAX

14 mai 2020

Le présent guide résume les principales recommandations des diverses instances (voir les références en annexe) ainsi que les recommandations de RE/MAX Québec pour la reprise du courtage immobilier résidentiel et commercial en période de pandémie de coronavirus. L'objectif de ce document est de servir d'aide mémoire aux courtiers RE/MAX afin d'offrir une expérience professionnelle et soucieuse de la santé et la sécurité de tous.

OBLIGATIONS ÉMISES PAR LA SANTÉ PUBLIQUE

- Distance de 2 mètres en tout temps entre les personnes;
- Lavage des mains;
- Hygiène respiratoire en public : port du masque ou d'une visière surtout lorsque les personnes ne peuvent être en tout temps à 2 mètres;
- Aucun contact direct (poignée de main, accolade, etc.);
- Aucune rencontre physique en cas de symptômes de la COVID-19.



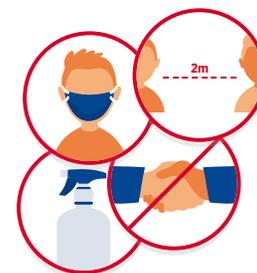
TRAVAIL À DISTANCE (AVEC LES CLIENTS ET COLLÈGUES)

- À privilégier;
- Utiliser le plus possible les outils technologiques: vidéoconférences, formulaires électroniques, signatures électroniques, courriels et visites virtuelles.



LORS D'UNE VISITE DE PROPRIÉTÉ (ON S'OCCUPE DE TOUT)

- Faire remplir le *Formulaire de déclaration relative au coronavirus* à tous les intervenants (acheteurs, vendeurs, locataires et occupants);
- Demander aux occupants d'être à l'extérieur lors de la visite (dans la mesure du possible);
- Garder une distance de 2 mètres;
- Limiter le nombre de visiteurs (idéalement, 1 seul avec le courtier, sauf dans le cas d'un couple);
- Idéalement, porter et demander que les visiteurs portent un masque;
- Se laver les mains avant et après la visite;
- Demander au propriétaire d'ouvrir toutes les portes et lumières;
- Désinfecter les surfaces touchées après la visite.



COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS SUR LES MOYENS MIS EN PLACE POUR LIMITER LA PROPAGATION DU VIRUS (ON S'OCCUPE DE VOUS)

- Planifier la visite et les précautions à prendre;
- Aviser tous les intervenants sur le plan mis en place;
- Rassurer les clients en répondant à toutes leurs questions;
- Demander une rétroaction aux acheteurs et vendeurs suite à la visite.

PROPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES

- Contacter tous les clients afin d'évaluer leur anxiété face à la pandémie. Si nécessaire, mettre les propriétés temporairement hors marché si les vendeurs ne sont pas à l'aise de recevoir des visiteurs.
- Fournir des masques, gants et chaussettes jetables;
- Avoir des lingettes désinfectantes à disposition lors de visites;
- Demander aux visiteurs de retirer leurs souliers à l'extérieur de la propriété;

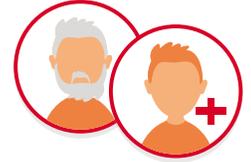
VISITES LIBRES

RE/MAX Québec déconseille fortement les visites libres. Celles-ci ne seront pas publicisées sur le site remax-quebec.com jusqu'à nouvel ordre.

CLIENTÈLE PLUS À RISQUE

- Personnes âgées de plus de 70 ans
- Personnes atteintes de maladies chroniques;
- Personnes ayant un système immunitaire affaibli;

Le contact physique avec ces personnes n'est pas recommandé, mais il est possible lorsque nécessaire.



PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES D'IMMEUBLES À REVENU (SOURCE: RÉGIE DU LOGEMENT)

- Le propriétaire a l'obligation de donner au locataire un avis (verbal ou écrit) de 24 heures chaque fois qu'il veut faire visiter un logement à un acheteur éventuel;
- Les visites doivent avoir lieu entre 9 h et 21 h et le locataire peut exiger que le propriétaire ou son représentant soit présent. Sinon, le locataire peut refuser l'accès;
- Le gouvernement provincial, pour sa part, recommande de reporter les visites des logements dont les locataires sont en isolement en raison de symptômes grippaux ou d'un retour de voyage;
- En cas de conflit, la Régie a le pouvoir d'ordonner l'accès au logement ou d'en fixer les conditions.

RÉSUMÉ DES RÈGLES DE PRATIQUE DES AUTRES PROFESSIONNELS IMPLIQUÉS

TRAVAIL À DISTANCE (AVEC LES CLIENTS ET COLLÈGUES)

- Acheteurs, vendeurs et locataires (si applicable) doivent compléter et signer un formulaire de déclaration COVID-19;
- Un seul acheteur avec l'inspecteur; courtiers, vendeurs et occupants à l'extérieur pendant l'inspection (à confirmer avec l'inspecteur);
- Respect en tout temps du 2 mètres de distance;
- Port de masques, gants et couvre-chaussures (pour tous);
- Plus de temps est à prévoir pour l'inspection à cause du nettoyage des surfaces et outils;
- Résumé à l'extérieur ou par téléphone ou vidéoconférence suite à l'inspection;
- Utilisation de la signature électronique;
- **Attention:** certaines mesures diffèrent selon l'association de l'inspecteur.

ÉVALUATEURS AGRÉÉS (SOURCE: ORDRE DES ÉVALUATEURS AGRÉÉS DU QUÉBEC)

- Acheteurs, vendeurs et locataires (si applicable) doivent compléter et signer un formulaire de déclaration COVID-19;
- Port du sarrau fermé, des pantalons longs, des chaussures fermées, des gants et du masque;
- Seul les occupants de l'immeuble peuvent être présents;
- Respect du 2 mètres de distance;
- Portes et lumières ouvertes avant l'évaluation pour éviter la contamination.

ARPENTEURS-GÉOMÈTRES (SOURCE: OAGQ)

- L'OAGQ invite ses membres à observer rigoureusement les mesures d'hygiène et d'éloignement physique définies par les autorités publiques.

RÉFÉRENCES

<https://synbad.com/fr/articles/guide-des-meilleures-pratiques-en-periode-de-coronavirus>
<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/informations-generales-sur-le-coronavirus/#c53182>
<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reprise-graduelle-activites-mesures-ralentissement-covid19/#c57355>
<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/questions-reponses-employeurs-travailleurs-covid-19/>
<https://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/le-logement/acces-au-logement-et-visite>

<http://www.fil-information.gouv.qc.ca/Pages/Article.aspx?aiquillage=diffuseurs&listeDiff=28&idArticle=2803197707>
<https://oeaq.qc.ca/publications-communications/coronavirus/>
https://www.oagq.qc.ca/index.php?id=63&nv_id=21
<https://www.aibq.qc.ca/aibq/>