



## **Protocole covid19- Réception des clients**

Durant le confinement, les avocats n'ont pas reçu de rendez-vous et la justice était partiellement à l'arrêt.

Si tout se passe bien, le déconfinement est prévu pour le 11 mai 2020, date à laquelle il sera possible de recevoir à nouveau des clients au sein de nos cabinets.

Les deux mois de confinement ont été pour certains une période très anxiogène et la menace d'être infectés par ce virus ou d'infecter ses proches reste une inquiétude pour les avocats mais aussi pour leurs clients.

C'est pourquoi afin de rassurer les clients mais également les Consœurs et les Confrères, la section SAF a pris l'initiative d'adapter le « mini guide » de nos amis de la section de Bordeaux , intitulé Protocole Covid19-réception clients , il s'agit d'un protocole de réception que vous pouvez bien entendu améliorer.

En annexe, quelques adresses pour vous fournir en masques, gels...

Ce protocole pourra être adressé par mail au client avant son rendez-vous, ce qui permettra de le rassurer sur notre capacité à nous adapter à ce nouvel exercice professionnel avec le virus.

N'hésitez pas à nous contacter.

Prenez bien soin de vous

## Le Protocole garantissant la sécurité sanitaire des avocats et de leurs clients.

- il est conseillé à l'avocat de privilégier les rendez-vous téléphoniques ou les visioconférences

S'il doit recevoir des rendez-vous, un protocole de réception client est proposé qui peut être aménagé, adapté selon les craintes de chacun.

- ✓ **avant la réception du client, ce dernier recevra par mail le protocole mis en place par le cabinet.**
- ✓ LE PROTOCOLE PROPOSE.
  - Il peut demander au client d'adresser ses pièces scannées avant le rendez-vous et vous pourrez solliciter le paiement de la consultation par virement avant ce rendez-vous également si vous ne souhaitez pas d'échanges type chèque, espèce ou manipulation sur un appareil CB.
  - Il est préconisé de l'informer que les toilettes ne pourront pas être utilisées et qu'il devra prendre ses précautions avant de venir.
  - Il est préconisé que le client apporte son stylo.
  - Il pourrait être demandé au client de se rendre seul au rendez-vous, pas d'enfants dans la mesure du possible sauf si famille monoparentale ou impossibilité totale de les faire garder tout en sachant qu'il faudra essayer de s'adapter pour que le client puisse venir à un horaire qui lui permette de ne pas se rendre au rendez-vous accompagné de ses enfants, de nouvelle compagne, ou de son nouveau compagnon, de parents ou grands-parents. Si le client a besoin d'un interprète, ce dernier pourra l'accompagner, il est utile que les deux interlocuteurs puissent se comprendre.
  - Il pourrait être demandé au client d'être à l'heure s'il vient en avance le cabinet pourra le faire attendre à l'extérieur, il est conseillé de ne pas faire attendre dans la salle d'attente, les rendez-vous devront donc être espacés et organisés de sorte que les clients ne se croisent pas.  
Dans la salle d'attente si par malheur les clients devaient attendre, ce moment sera peu convivial : une seule chaise, pas de magazines (on laisse la lumière (quand même) qu'il faudra allumer soit même éviter que le client ne touche l'interrupteur)
  - Il sera demandé au client, à son arrivée de se désinfecter les mains à l'aide de gel hydro alcoolique fourni par le cabinet, l'avocat ouvre la porte d'entrée ainsi que la porte de son bureau.

### Techniques d'hygiène des mains avec des préparations alcooliques

20 à 30 secondes



- Il pourra être proposé un masque à l'entrée si le client n'en a pas, l'avocat accueillera le client avec son masque jusqu'à son bureau équipé d'une vitre en plexiglass.



- Il est conseillé de ne conserver aucune pièce originale. Des copies seront effectuées exceptionnellement, l'avocat remettra les originaux au client, ne les gardera pas et se lavera soigneusement les mains après avoir effectué les copies et restitué les originaux au client même si ce dernier attend quelques minutes pour cette « opération désinfection » dans le bureau. Les gants sont déconseillés.



## MERCI DE NE PAS PORTER DE GANTS

Les gants sont utilisés pour éviter les contaminations croisées dans les services médicaux.

Par exemple, à l'hôpital, l'infirmière porte des gants pour les soins d'un patient puis **JETTE LES GANTS** avant de passer à sa tâche suivante.

Si vous portez les mêmes gants lors de vos courses, achats, rendez-vous médicaux, vous portez et disséminez les germes à chaque endroit : poignées de porte, caddie, téléphone, surfaces et objets, votre visage.

Il est nettement préférable de ne pas porter de gants et de **LAVER VOS MAINS** après chaque action ou entre chaque lieu (voiture, commerce, établissement médical).

Merci par avance,

- Après le rendez-vous, la chaise réception sera désinfectée à l'aide de lingettes, il pourra être prévu de poser sur la chaise de réception une protection à l'instar des médecins sur leur siège de consultation. Ces « protections » devront être retirées après passage du client. L'avocat s'il a fait des photocopies désinfectera les boutons du photocopieur. Bien entendu, il se lavera soigneusement les mains et désinfectera les poignées si les portes n'avaient pas été laissées ouvertes ou ouvertes par lui.
- Il est conseillé d'aérer régulièrement et un protocole de désinfection dit protocole du soir pourrait être mis en place au sein du cabinet et s'il y a des associés, il conviendra de respecter strictement ce protocole et de chacun son tour désinfecter les locaux.

## ANNEXES

### 1- Prestataires pour organiser une visio-conférence

- Zoom, l'application la plus connue mais aussi la moins sécurisée et la plus critiquée. Les 40 premières minutes gratuites sinon il faut passer en pro.
- Skype : l'avantage c'est que tout le monde a au moins un compte Skype.
- WhatsApp appel en vidéo, même remarque, beaucoup de personnes possèdent cette application
- Le coup de cœur : <https://jitsi.org/>, illimité et gratuit, sécurisé aussi.

### 2- Modèle de mail à adresser aux clients avant le premier rendez-vous (simple proposition)

*« Chère Madame ou Cher Monsieur,*

*Nous vous confirmons votre rendez-vous à notre cabinet. Compte tenu de la crise sanitaire, nous sommes soucieux de votre santé et nous avons mis un protocole en place afin de vous accueillir en toute sécurité.*

*Aussi, nous vous invitons à nous communiquer par retour de mail toutes les pièces scannées utiles à votre dossier, si vous n'avez pas la possibilité de scanner nous vous conseillons d'avoir recours à CamScanner, une application gratuite qui vous permettra avec votre téléphone de scanner les documents.*

*Si vous possédez un masque, nous vous conseillons de vous munir de ce dernier pour le rendez-vous.*

*Nous vous conseillons également d'apporter un stylo.*

*Si vous venez au rendez-vous avec de l'avance, nous vous ferons attendre dehors, nous avons fermé la salle d'attente et programmer nos rendez-vous afin d'éviter que plusieurs personnes attendent en même temps.*

*Nous aurons du gel hydroalcoolique à l'entrée de notre cabinet, et nous vous demanderons de bien vouloir l'utiliser avant notre entretien.*

*Les toilettes seront fermées au public, veuillez prendre vos précautions avant le rendez-vous.*

*Notre bureau est équipé d'une vitre plexiglas qui nous permettra de nous entretenir sans masque à une distance d'un mètre. Notre chaise de réception est équipée d'une protection qui est changée après chaque rendez-vous. La chaise est nettoyée soigneusement après chaque entretien avec des lingettes désinfectantes.*

*Pour des raisons de sécurité sanitaire, nous vous prions de venir seul(e).*

*Vous pouvez régler la consultation d'un montant de .... par virement bancaire, ci-joint un RIB et une note d'honoraires à votre attention.*

*Nous sommes conscients que toutes ces mesures de sécurité sanitaire peuvent donner l'apparence d'une altération de la relation sociale, sachez que nous demeurons proches de nos clients dans le traitement de leur dossier malgré ces nouvelles contraintes mises en œuvre dans l'intérêt de tous.*

*Cordialement »*

Ce mail pourra être adapté pour « le discours » au téléphone de la secrétaire lors de la fixation des rendez-vous avec les clients.

### 3- Prestataires gel hydroalcooliques, masques, lingettes, distributeur gel

- Pour les gels hydroalcooliques : vous pouvez faire travailler les commerçants près de chez vous, les pharmacies vendent des gels hydroalcooliques de 5 litres, les prix sont plafonnés, sinon beaucoup de sites en ligne en vendent, il suffit de faire des recherches sur google.

- Pour les masques, même remarque vous pouvez faire travailler vos couturières ou les commerçants de votre quartier. Sinon sur le site ali express (masques en provenance de chine), un vendeur Love-Healthy Store.

### 4- Prestataires pour les « vitres », hygiaphones plexiglas

- le plexiglas bulle pas cher (49 euros HT) chez Easy Protect : <https://www.easy-protect.fr/produit/paroi-bulle/>



### 5- Matériel médical de protection

Site Medisafe, draps de protection à un peu moins de 3 euros <https://www.medisafe.fr/>

### 6- Produits pour désinfecter

<https://www.medical-hygiene.com/>

<https://www.voussert.fr/produit-corona-virus-ncov-2019-covid19-th-15.html>

### 7- Affiches sur le lavage de mains au gel hydroalcooliques :

<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20774>

**8- Affiche entrée du cabinet précisant que réception que sur rendez-vous et que les pièces doivent être déposées dans la boîte aux lettres dont le texte pourrait être celui-ci :** « En raison de la crise sanitaire, notre cabinet d'avocats ne reçoit que sur rendez-vous, merci de déposer vos documents dans la boîte aux lettres que nous relevons tous les jours » (le risque étant que le client appelle ou adresse un mail pour savoir si vous avez bien reçu les documents déposés dans la boîte aux lettres ou encore si vous avez bien regardé dans ladite boîte aux lettres)