

## Sécurité des courtiers et agents immobiliers

### Aide-mémoire – Survol de la sécurité



Cet aide-mémoire a été conçu pour aider les courtiers et agents immobiliers à aborder les questions de sécurité personnelle et à créer un milieu de travail sécuritaire pour eux-mêmes et les gens qui les entourent.

### Sécurité physique

- Rencontrer les nouveaux clients le jour, dans un endroit public.
- Télécharger une application de sécurité sur son téléphone (ayant des fonctionnalités de suivi par GPS et de simulation d'appels).
- Se fier à son intuition.
- Savoir où se trouvent les sorties d'urgence, les extincteurs et la trousse de premiers soins, au bureau ou à la propriété.
- Envisager de suivre un cours d'autodéfense.

### Sécurité physique lors de visites libres ou de visites individuelles

- Informer un collègue de l'adresse où a lieu la visite libre ou la visite individuelle de même que l'heure à laquelle la visite doit se terminer. Envoyer un message pour confirmer le moment du départ ou si la visite se prolonge.
- Envisager de travailler en tandem lors de visites libres ou de visites individuelles.
- S'assurer de verrouiller les portes et les fenêtres avant et après une visite libre si vous êtes seul.
- Organiser les visites libres et les visites individuelles le jour.
- Retirer tout objet qui pourrait servir d'arme, comme des articles décoratifs lourds et des blocs à couteaux de cuisine.
- Demander aux propriétaires de ranger ou de retirer tout objet de valeur.
- Ne visiter des propriétés vacantes avec des clients que pendant la journée, au cas où il n'y aurait pas d'électricité (ou que le raccordement n'a pas encore été fait). Il est plus facile de voir les dangers possibles pendant le jour.
- Envisager d'utiliser un logiciel tel que Google Forms pour l'inscription des visiteurs à leur arrivée.

## Travailler avec des clients

- Tenir les profils des clients à jour et conserver ces informations en lieu sûr.
- Conseiller aux clients de ne pas faire visiter leur propriété eux-mêmes.
- Éviter de diffuser des photos de renseignements sensibles sur la propriété, notamment le système de sécurité et les détails d'accès à la propriété.
- Envisager d'effectuer des recherches en ligne ou une vérification des antécédents afin de mieux connaître les nouveaux clients ou les clients éventuels, si vous avez des doutes concernant ces personnes.
- Faire preuve de prudence en ce qui a trait à l'information communiquée à un client sur une propriété ou la vente de celle-ci. Vérifier l'identité de la personne qui fait la demande ainsi que la légitimité de la demande avant de transmettre des renseignements sensibles ou confidentiels.
- Veiller à ce que les clients comprennent leurs responsabilités à l'égard de leurs animaux et leur demander de les confiner ou de les sortir des lieux.
- Connaître les régions de travail, afin de pouvoir s'y déplacer le jour comme la nuit.
- Maintenir des limites professionnelles. Lorsqu'un client pose des questions personnelles ou des questions désagréables, refuser poliment d'y répondre et rediriger la conversation vers le travail.

## Faire preuve de vigilance

À l'extérieur :

- S'agit-il d'un endroit public ou privé?
- La réception cellulaire est-elle bonne?
- Est-ce un endroit isolé?
- Est-ce un endroit bien éclairé?
- Y a-t-il des caméras de surveillance à proximité?
- S'agit-il d'un espace fermé, et où sont les sorties possibles?

À l'intérieur :

- Y a-t-il des voisins à proximité?
- Y a-t-il des dangers physiques évidents, comme des fils électriques exposés, une moquette non fixée ou des revêtements de sol abîmés?
- À quelle distance sont les services d'urgence?
- Où sont situées les entrées/sorties de la propriété?
- Y a-t-il des caméras de surveillance sur la propriété? Où sont-elles?
- Quelle est la chambre avec la meilleure réception cellulaire?
- La maison est-elle équipée d'un système d'alarme? Si oui, comment le déclencher?

## Autres conseils de sécurité

- Protéger sa santé en ayant du désinfectant pour les mains et en se lavant les mains souvent.
- Garder son véhicule en bon état de fonctionnement et effectuer l'entretien régulièrement. Envisager d'investir dans un service d'assistance routière pour plus de tranquillité d'esprit.
- Emprunter la route la plus sécuritaire et éclairée, peu importe le moment de la journée.
- Protéger ses appareils. Utiliser un code de déverrouillage et s'assurer que les logiciels sont à jour. Chiffrer les appareils et les protéger au moyen d'un antivirus ou d'un anti-maliciel.
- Se familiariser avec les lois et les règlements pertinents relatifs à la santé et à la sécurité.