

D'encaissement pour les transferts Monétaires

Le présent document vise à fournir aux programmes de pays et aux partenaires des recommandations pour limiter la propagation de la COVID-19 pendant le versement et l'encaissement des transferts monétaires en travaillant avec une tierce partie ou un prestataire de services financiers (PSF). Il vient compléter les *Recommandations de CRS - Recommandation pour les programmes d'assistance en espèces et en coupons (AEB) pour la COVID-19* sur [Ressources sur la COVID-19 pour les partenaires de CRS](#).

PRINCIPES RELATIVES A LA COVID-19

Quand ils entreprennent des activités de programmation, le personnel des projets et les partenaires de CRS doivent:

▶ *Se demander à quel point il est essentiel* de mettre en œuvre l'activité compte tenu du risque pour le personnel, les partenaires et les participants.

▶ *Adopter une approche « Ne pas nuire »*: CRS et ses partenaires doivent comprendre comment se transmet la COVID-19 et prendre des mesures de prévention élémentaires pour se protéger et pour limiter le risque de propagation du virus pendant la mise en œuvre des programmes (voir [OMS - COVID-19](#)). Voici quelles sont ces mesures pour toutes les personnes avec lesquelles nous travaillons, y compris le personnel de CRS, le personnel de nos partenaires, les bénévoles, les participants au programme et les populations, les prestataires de services, les marchands, etc.

- ♦ **Ne participez à aucune activité programmatique si vous ne vous sentez pas bien**; toute personne qui ne sent pas bien, présente des symptômes respiratoires, a été diagnostiquée avec la COVID-19 ou a été en contact avec une personne diagnostiquée avec la COVID-19 doit rester chez elle; si elle présente des signes/symptômes de COVID-19, elle doit suivre les protocoles du ministère de la Santé pour consulter un médecin (par exemple, appeler avant de se présenter en consultation)
- ♦ **Établissez une distance physique minimale entre les personnes**
- ♦ **Suivez les pratiques d'hygiène recommandées**, en particulier concernant le lavage des mains, les règles d'hygiène respiratoire et évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche

Chacun doit partir du principe que toutes les personnes qu'il rencontre est un cas soupçonné de COVID-19. Communiquez de manière transparente avec les populations concernant les activités, les changements, ainsi que le degré de confort de la communauté et ses besoins par rapport aux implications de la poursuite des programmes sur la santé.

▶ *Tenez-vous au courant et suivez les recommandations et les protocoles de l'OMS et du gouvernement/ministère de la Santé à propos de la COVID-19*:

- ♦ Respectez les restrictions gouvernementales et demandez une autorisation pour mettre en œuvre des activités/services essentiels, le cas échéant;
- ♦ Collaborez avec le personnel médical/module sectoriel Santé local pour garantir que les messages sanitaires liés à la COVID-19 sont cohérents et adaptés au contexte.

► *Adaptez les recommandations programmatiques à votre contexte et soyez prêts à opérer d'autres changements à mesure que la situation évolue:* Il est possible que certaines recommandations aient besoin d'être modifiées en fonction des niveaux de risque dans la communauté, du type de programmation, des perceptions, des capacités locales, de l'environnement opérationnel et du retour d'information des donateurs.

Le présent document contient d'autres recommandations de CRS, qui peuvent être utilisées pour accompagner ou compléter les recommandations du Comité permanent interorganisations (CPI), de l'OMS et des services de la Santé locaux selon les cas. **N.B. Ces recommandations peuvent être mises à jour périodiquement ; consultez le site [Covid 19: Ressources pour les partenaires de CRS](#) pour vous assurer que vous avez la dernière version.**

Avertissement: Les recommandations et ressources de programmes de CRS concernant la COVID-19 sont développées sur la base des recommandations internationales formulées par les organisations internationales compétentes comme l'Organisation mondiale de la santé (OMS), le Comité permanent interorganisations (CPI) et d'autres organismes humanitaires. Ces recommandations et ressources sont mises à jour régulièrement à mesure que de nouveaux éléments d'information deviennent disponibles. Les organisations partenaires et homologues qui souhaiteraient les consulter et les utiliser doivent s'assurer qu'elles se réfèrent aux informations les plus récentes disponibles auprès de l'OMS et du CPI.

GENERALITES

► Ces recommandations doivent être suivies pour *adapter le processus d'encaissement des transferts monétaires en cours ou prévus qui font appel à un prestataire de services financiers (PSF)* pour distribuer une assistance en espèces à des ménages participants afin de minimiser les risques liés à la COVID-19 et garantir la sécurité des bénéficiaires.

► Suivez les *Recommandations de CRS pour les distributions* mises sur [Ressources sur la COVID-19 pour les partenaires de CRS](#) pour les distributions d'espèces sous enveloppe organisées par le personnel de CRS ou ses partenaires.

► Renseignez-vous auprès des autorités sur les *restrictions mises en place* localement concernant l'éloignement sanitaire, la liberté de mouvement, l'hygiène et la prévention et les rassemblements. Tout changement dans les règles régissant les prestataires de services financiers au regard de leurs activités courantes et l'environnement réglementaire (par exemple, plafonds des transactions, frais, exigences en matière de connaissance des clients, etc.) devra être inclus.

► *Adaptez ces recommandations en fonction des caractéristiques du mécanisme* de distribution utilisé et du contexte local. Les transferts monétaires peuvent être effectués selon diverses méthodes, et le processus de versement et d'encaissement variera selon le contexte et les PSF utilisés.

► *Utilisez ces recommandations conjointement avec les documents* d'orientation publiés sur [Ressources sur la COVID-19 pour les partenaires de CRS](#) :

- ◆ **Recommandations de CRS pour les distributions**
- ◆ **Recommandations de CRS - Recommandations pour les programmes d'assistance en espèces et en coupons (AEB) pour la COVID-19** relatives aux adaptations programmatiques de votre programme d'aide monétaire (par exemple, en fonction des besoins, de la valeur de transfert, du ciblage, etc.)
- ◆ **Covid-19 Safe and Dignified Programming under COVID-19** pour maximiser l'accès sans nuire

► *En tenant compte de la catégorie de votre contexte opérationnel actuel au regard des risques de COVID-19 (risque élevé ou modéré), sélectionnez en conséquence les adaptations à apporter à votre programme**

- ♦ **Risque élevé :** Transmission à grande échelle dans la communauté ; impact important sur le personnel et les fournitures de santé ; plusieurs cas dans les contextes communaux (contexte de flambée)**
- ♦ **Risque moyen :** Transmission généralisée ou durable dans la communauté avec forte probabilité, ou exposition confirmée dans les contextes communaux avec le potentiel d'une augmentation rapide du nombre de cas suspects**
- ♦ **Faible risque :** Signalement de cas isolés ou transmission limitée dans la communauté avec des enquêtes sur les cas en cours ; aucun signe d'exposition dans les grands contextes communaux (par exemple, établissement de soins de santé, école, etc.)**

*Quand vous déterminez le niveau de risque que votre contexte opérationnel actuel, n'oubliez pas que les capacités de dépistage répondent rarement aux besoins et que le nombre des cas connus ou signalés est bien inférieur à celui des cas réels.

**Tableau adapté des [Recommandations des Centres pour le contrôle et la prévention des maladies \(CDC\) américains : Implementation of Mitigation Strategies for Communities with Local COVID-19 Transmission.](#)

AVANT LE VERSEMENT ET L'ENCAISSEMENT

► *Coordonnez-vous avec votre prestataire de services financiers (PSF) au niveau national/central*

- ♦ Contactez votre PSF contractuel pour savoir a) comment sa société est affectée par la pandémie de COVID-19 et b) quelles mesures il a été mis en place pour réduire les risques. Les éléments suivants doivent être inclus :
 - Recommandations ou mesures réglementaires officielles actuelles liées à la COVID-19 ayant des incidences sur leurs opérations
 - Les changements dans le nombre d'employés disponibles pour travailler (la maladie, le confinement volontaire ou les restrictions concernant les voyages peuvent se répercuter sur leurs capacités)
 - Jours et heures de travail
 - Éloignement sanitaire entre le personnel et les clients dans les locaux de l'agence et dans la file d'attente à l'extérieur
 - Mesures d'hygiène : installations et pratiques de lavage des mains au sein du personnel et de la clientèle, nettoyage des surfaces fréquemment touchées, etc.
 - Capacités actuelles en termes de nombre de clients, et liquidités
- ♦ Mettez-vous d'accord sur les mesures que le PSF mettra en place, y compris les procédures adaptées aux points de paiement visant à réduire les risques de COVID-19. Cela peut inclure l'augmentation du nombre d'employés, d'agents ou de points de paiement dans certains centres cibles pour aider à maintenir l'éloignement sanitaire et gérer l'affluence.
- ♦ Examinez les implications financières des mesures d'atténuation des risques critiques prises par votre PSF. Vous devrez peut-être tenir compte de ces mesures dans les frais et les charges dus à votre PSF.
- ♦ Documentez par écrit les procédures mises à jour et les nouvelles mesures prises, et consultez les Opérations sur la manière de les intégrer dans votre contrat actuel.
- ♦ Assurez-vous que les équipes des programmes et des opérations collaborent sur la coordination et la négociation avec les PSF.

► *Coordonnez-vous avec votre PSF au niveau local*

- ◆ Interrogez les agents ou le personnel de votre PSF contractuel au point de paiement ou à l'agence où les participants au programme collecteront leur transfert pour savoir a) comment sa société est affectée par la pandémie de COVID-19 et b) quelles mesures il a été mis en place pour réduire les risques.
- ◆ Pour chaque emplacement, élaborer un plan décrivant les mesures de réduction des risques qu'il mettra en place : mesures d'hygiène, éloignement sanitaire, etc.
- ◆ Tenez compte de la charge de travail des participants, élaborer un plan en collaboration avec le PSF pour le versement de façon à maintenir une distance physique entre les personnes au point de paiement et à assurer le niveau des liquidités.
- ◆ Assurez-vous qu'il y a suffisamment d'agents/employés disponibles aux points de perception pour éliminer les foules et permettre que les paiements puissent se faire en maintenant l'éloignement sanitaire.
- ◆ Si nécessaire, prévoyez aux points de paiement du matériel de prévention et d'hygiène de base que les participants au programme et le personnel des PSF pourront utiliser avant et après chaque opération.
- ◆ Informez le personnel et les agents des PSF sur les messages de prévention de la COVID-19 (hygiène, éloignement sanitaire, assainissement des surfaces, etc.) conformément aux recommandations du gouvernement ou de l'OMS.

► *Coordonnez-vous avec le Groupe de travail sur l'assistance en espèces et d'autres acteurs du secteur, le cas échéant*

- ◆ Consultez le responsable régional ou national du groupe de travail ou d'autres acteurs du secteur pour harmoniser les messages et les mesures de réduction des risques recommandées aux PSF dans le contexte local.
- ◆ Si plusieurs organismes utilisent les mêmes PSF pour fournir une assistance monétaire, assurez-vous que les interventions ne sont pas incompatibles ou ne se répètent pas inutilement. Par exemple, la fourniture de matériel de lavage des mains au niveau de l'agence, les mesures d'éloignement sanitaire doivent être les mêmes, etc.
- ◆ Coordonnez votre calendrier de paiement si plusieurs ONG internationales ou locales, administrations ou agences des Nations Unies ont recours aux mêmes PSF dans les mêmes zones géographiques afin de minimiser les risques d'une trop grande affluence aux points de versement. Communiquez des rapports anonymisés sur toute prestation de services dangereuse pour les participants au programme.
- ◆ Assurez un suivi et conduisez des actions de plaidoyer, le cas échéant, pour encourager l'adoption de mécanismes de distribution d'argent numérique, y compris la réduction ou l'annulation des frais de transaction, l'augmentation des plafonds de transaction, l'assouplissement des exigences en matière de connaissance des clients, notamment celles qui exigent une vérification physique des cartes d'identité ou qui excluent certaines populations (comme les réfugiés, ou les populations déplacées).

► *Planifiez votre calendrier de versement et d'encaissement*

- ◆ **Privilégier l'utilisation de mécanismes de transfert monétaire numériques lorsque cela est possible et approprié.** Si l'infrastructure existe et que les participants sont familiarisés avec ces mécanismes de distribution, distribuez l'argent par des moyens numériques (par exemple, argent mobile, cartes de retrait bancaire), qui réduisent le besoin d'un contact en personne pour utiliser/recevoir leurs droits.

- ◆ En fonction du nombre de participants au programme, la répartition géographique des participants et le montant à déboursier, réviser votre calendrier de décaissement pour limiter l'affluence aux points de paiement (par exemple, limiter le nombre de personnes se présentant à la même heure ou le même jour).
- ◆ Informez votre PSF de cette approche et des révisions à prévoir pour gérer la communication avec les participants au programme (par exemple, si les PSF informent les participants que les droits en argent sont distribués ou chargés)

► *Soutien aux ménages à risque élevé*

- ◆ Décidez quelles méthodes utiliser pour protéger les ménages à risque élevé, tels que :
 - Les ménages où des personnes âgées, immunocompromises ou ayant un problème de santé préexistant iraient collecter leurs transferts monétaires
 - Les ménages dont un des membres présente des signes/symptômes de COVID-19
 - Les personnes ayant des difficultés à accéder à l'information ou aux points de distribution, telles que les personnes handicapées et les personnes ayant des problèmes médicaux.

Par exemple, on pourra autoriser ces ménages à charger un tiers de recevoir ou d'aller collecter l'argent à leur place ou demander aux PSF de livrer les transferts monétaires à domicile. Ces livraisons à domicile nécessiteraient des mesures de protection supplémentaires, comme le fait de prévoir la présence d'une ou de plusieurs dirigeantes communautaires ou de membres du personnel de sexe féminin.

- ◆ Diffusez des informations sur ces méthodes avant la distribution pour assurer que les personnes présentant des symptômes savent qu'elles peuvent toujours recevoir leurs droits sans venir à la distribution.

► *Santé et hygiène*

- ◆ Les PSF doivent se préparer à mettre à la disposition des clients du matériel/des stations de lavage des mains à tous les points de paiement (voir [les recommandations du PAM sur la préparation de solution de lavage des mains.](#))
- ◆ Prévoyez des fournitures de nettoyage/désinfection pour les employés/agents des PSF afin d'essuyer les surfaces, les meubles, l'équipement/le matériel dans les agences, etc.
 - Pour l'équipement/le matériel, y compris les appareils mobiles et les stylos, il est recommandé d'utiliser de l'alcool isopropylique à 70 % (alcool à friction généralement disponible en pharmacie). Pour les appareils mobiles, ne versez et ne pulvérisez pas l'alcool isopropylique directement sur l'appareil ; utilisez toujours un chiffon humide (pas imbibé). N'utilisez pas d'eau de Javel sur les appareils mobiles.
 - Pour les sols et les surfaces, il est recommandé d'utiliser une solution d'eau de Javel à 0,5 % (voir les [recommandations des CDC pour des instructions sur sa préparation](#)).
- ◆ Demandez aux PSF d'afficher du matériel d'IEC adapté au contexte local et à l'auditoire avec les principaux messages de prévention de la COVID-19. Assurez-vous que les types de messages sont variés pour tenir compte de tout obstacle lié à l'âge, au sexe, au niveau d'alphabétisation, etc.

► *Protocoles de vérification au niveau des ménages et réception de l'aide*

- ◆ Reportez-vous aux recommandations de CRS pour les distributions sur [Ressources sur la COVID-19 pour les partenaires de CRS](#) pour des méthodes appropriées de vérification de la réception de l'aide face aux risques liés à la COVID-19.

PENDANT LE DECAISSEMENT

► Si votre mécanisme de paiement exige de distribuer aux participants un code PIN ou un numéro de référence unique pour chaque opération (par exemple, pour collecter l'argent auprès d'un agent ou accéder à un portefeuille mobile), *distribuez-leur sous forme électronique* (par exemple par le biais de SMS) dans la mesure du possible. Prenez des dispositions pour les personnes incapables de se servir de la technologie ou qui ne peuvent pas recevoir leur code PIN par SMS en organisant une distribution physique du code suivant les recommandations de CRS pour les distributions publiées sur [Ressources sur la COVID-19 pour les partenaires de CRS](#).

► Si les participants ont besoin de recevoir un objet physique (par exemple, carte de retrait bancaire ou code PIN imprimé), *suivez les recommandations de CRS pour les distributions* (reportez-vous à la section « II. Pendant la distribution ») sur [Ressources sur la COVID-19 pour les partenaires de CRS](#).

► *Offrez aux participants du programme des mécanismes de retour d'information* à distance pour qu'ils puissent signaler tout problème (de sécurité, de fraude, d'abus, etc.) lié au décaissement.

PENDANT L'ENCAISSEMENT

► *Les PSF doivent s'assurer que des mesures appropriées sont mises en place* pour réduire les risques de transmission de la COVID-19, y compris :

- ◆ Éloignement sanitaire pour les clients (selon les recommandations des autorités locales, du ministère de la Santé ou de l'OMS) faisant la queue devant le point de paiement et à l'intérieur.
- ◆ Encouragez le PSF à marquer par terre (à la craie ou avec du ruban adhésif), à l'extérieur et l'intérieur de son agence ou de sa boutique, la distance appropriée (1,5 - 2 m) à respecter entre les personnes.
- ◆ Des stations de lavage avec du savon et de l'eau, ou de l'alcool à friction doivent être mises en place à tous les points de paiements.
- ◆ Les surfaces potentiellement infectées (par exemple, les bureaux, les stylos, les poignées de porte, les guichets automatiques ou autres lecteurs de code PIN) doivent être nettoyées avec une solution antibactérienne. Désinfectez ces surfaces après chaque client ou encouragez les clients à bien se laver/nettoyer les mains avant et après avoir touché des surfaces fréquemment touchées.
- ◆ Les clients et les employés/agents doivent se nettoyer les mains avant et après chaque opération (par exemple, s'ils signent avec un stylo, s'ils tapent leur code PIN sur un clavier ou s'ils utilisent un lecteur biométrique)
- ◆ Installez un écran (par exemple, un panneau de plexiglas transparent) entre les employés/agents et les clients pour la protection de chacun. Cet écran doit être nettoyé fréquemment, particulièrement le côté client, et les clients doivent être invités à ne pas trop s'en approcher et à ne pas le toucher.
- ◆ Les employés/agents se lavent les mains régulièrement et savent utiliser de façon appropriée l'équipement de protection individuelle (EPI) selon les recommandations de l'OMS/du ministère de la Santé. Si les mesures d'éloignement sanitaire et d'hygiène personnelle doivent être maintenues, il n'est généralement pas nécessaire d'utiliser des EPI. Pour de plus amples

informations sur l'utilisation recommandée de l'équipement de protection individuelle (EPI), reportez-vous aux [Recommandations de l'OMS sur les EPI](#) et aux [Recommandations de l'OMS sur l'utilisation des masques](#).

► *Les employés/agents du PSF doivent mettre les montants dans des enveloppes à l'avance, s'il y a lieu.*

► *Si la carte d'identité doit être présentée au moment de l'encaissement, le bénéficiaire doit la montrer à l'employé du PSF de façon que celui-ci puisse la vérifier sans y toucher.*

► *L'employé/agent doit poser l'argent sur son comptoir pour que le participant puisse le récupérer de façon qu'il n'y ait aucun contact physique entre eux.*

► *Contactez votre donateur pour savoir si d'autres mesures de vérification peuvent être utilisées pour éviter aux participants de devoir signer, apposer son empreinte, entrer son code PIN ou utiliser la biométrie pour accuser réception des espèces en évitant de toucher des surfaces potentiellement infectées. Ceci est particulièrement crucial là où il n'est pas possible d'assurer la pleine conformité avec les pratiques d'hygiène par tous les participants au programme.*

► *Si les systèmes et procédures des PSF exigent de toucher des surfaces susceptibles d'avoir été contaminées, **demandez-leur si les exigences peuvent être adaptées pour réduire les risques** ou assurez-vous que des mesures d'atténuation adéquates soient mises en place pour réduire les risques de transmission. Quand il n'est pas possible de se passer de la signature, de la biométrie ou du code PIN, assurez-vous que les surfaces fréquemment utilisées sont désinfectées entre chaque client (stylos, tables, dispositifs biométriques, claviers).*

► *Effectuez des vérifications ponctuelles des points de paiement pour surveiller la mise en œuvre des mesures convenues. Si des visites sur place (même si elles sont peu fréquentes) par le personnel ne sont pas possibles, identifiez des points de contact dans la communauté ou les autorités locales susceptibles d'assumer la responsabilité de cette surveillance et la conformité en matière d'information (y compris l'envoi de photos à intervalles réguliers).*

RAPPROCHEMENT ET SUIVI

► *Utilisez des relevés d'opération numériques des PSF dans la mesure du possible (plutôt que sur support papier) pour rapprocher les décaissements.*

► *À titre de précaution, appelez les participants au programme au cours de vos activités de surveillance pour confirmer qu'ils ont bien reçu leurs pleins droits, assurez un suivi des problèmes de paiement et vérifiez que les PSF respectent bien les mesures de prévention de la COVID-19 qui ont été convenues.*

► *Encouragez les membres de la communauté et les participants au programme à signaler à votre organisation par le biais du mécanisme de retour d'information toute non-conformité des PSF avec ces mesures, ainsi que tout autre problème rencontré.*