

Formation des responsables d'agence et des agents de terrain

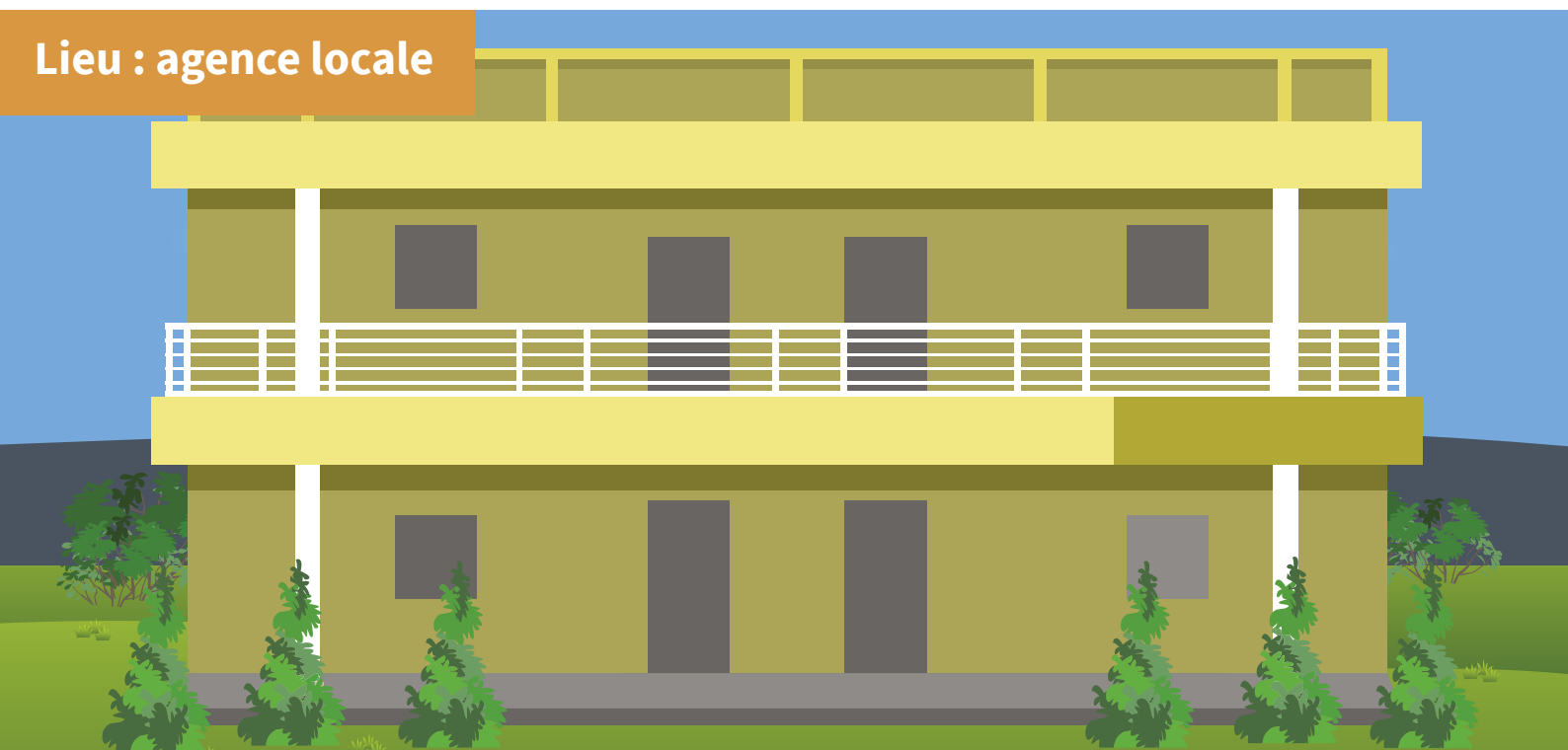


Corona : virus responsable de la maladie COVID-19

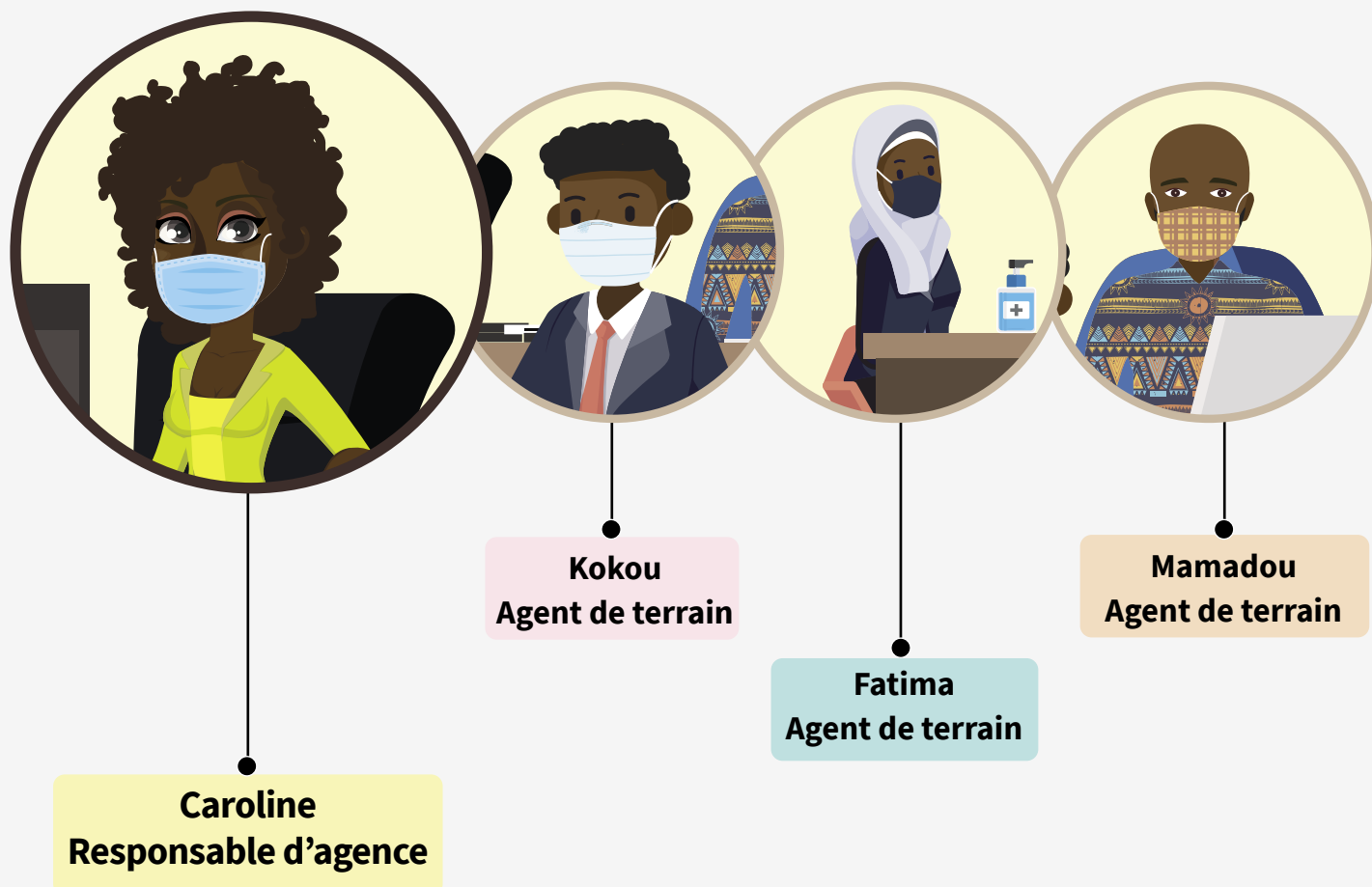
Chapitre 1 – Mesures d'autoprotection des employés à l'agence et sur le terrain

Synthèse – Ce chapitre décrit la discussion entre un responsable d'agence d'une IMF et les agents de terrain. Ils discutent des différentes mesures d'autoprotection que les membres du personnel doivent respecter à l'agence et sur le terrain pour se protéger de la pandémie de COVID-19.

Lieu : agence locale



Présentation des personnages



Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)

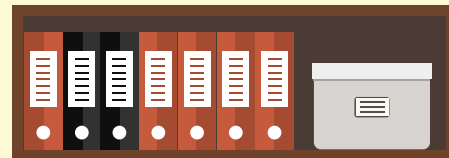
Madame, le coronavirus, c'est quoi ?

Fatima, le coronavirus, ou COVID-19, est un nouveau virus respiratoire qui n'avait pas encore été identifié chez l'homme.

Il a été signalé pour la première fois à Wuhan, en Chine, en décembre 2019.

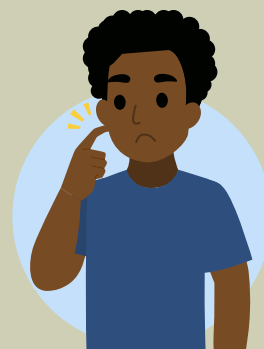


Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)



Comment est-ce que le virus se propage ?

- Le coronavirus peut se transmettre d'une personne à l'autre.
- Il se propage par contact étroit avec des personnes qui sont malades du coronavirus.
- Il se transmet par le biais des gouttelettes libérées lors d'un éternuement, par la toux, la salive, les crachats ou un écoulement nasal.



Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)

Quels sont les signes et les symptômes courants du coronavirus ?



Les symptômes courants comprennent :
Fièvre • Toux sèche • Difficulté à respirer

Les autres symptômes comprennent :
Douleurs et courbatures • Mal de gorge

Un petit nombre de personnes signalent des diarrhées, des nausées ou un nez qui coule.



Toux sèche



Difficulté à respirer



Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)

Madame, est-ce qu'il existe des médicaments spécifiques pour traiter le COVID-19 ?

Fatima, les personnes atteintes par le coronavirus ont besoin de recevoir des soins appropriés pour soulager et traiter les symptômes, et celles qui sont gravement touchées ont besoin de recevoir des soins de support optimisés.

Il faut pour cela se rendre immédiatement à l'hôpital public le plus proche.



Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)



Éviter de se serrer les mains ou de s'étreindre. Il convient à la place de saluer les gens à distance



04

Pratiquer la distanciation sociale et éviter les rassemblements de groupe



05

Restez à une distance d'au moins 2 mètres par rapport aux autres personnes



06

Éviter autant que possible de se toucher les yeux, le nez et la bouche



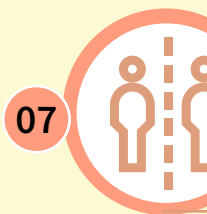
03

Se couvrir le nez et la bouche avec un mouchoir en papier lorsque vous éternuez ou que vous toussiez. Puis le jeter à la poubelle.



02

Éviter tout contact avec des personnes en bonne santé si vous avez des symptômes respiratoires comprenant de la fièvre, de la toux, un mal de gorge ou une difficulté à respirer ; placez-vous en isolation.



07

Se laver les mains fréquemment à l'eau et au savon ou utiliser un produit désinfectant pour les mains



01

Portez un masque lorsque vous sortez de chez vous



08

Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)



1 Pour protéger votre famille, restez dans une pièce à part et portez un masque en permanence



2 NE SORTEZ PAS sauf nécessité absolue

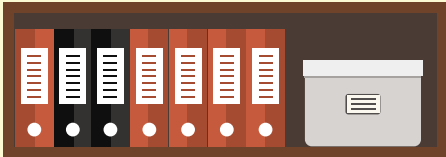
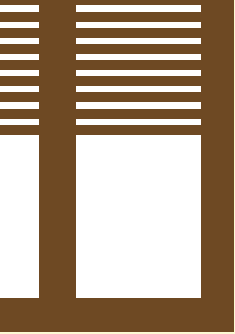


3 Restez à une distance d'au moins 2 mètres par rapport aux personnes en bonne santé



4 Lavez-vous les mains souvent à l'eau et au savon ou utilisez un produit désinfectant pour les mains

Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)



Madame, que devons-nous faire pour notre agence ?



Fatima, nous devons respecter certaines mesures pour que notre agence et notre personnel soient prêts à faire face au coronavirus.



Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)

Dispositions de préparation de l'agence et du personnel



Nous devons nous assurer de disposer de produits désinfectants et de produits de lavage des mains en quantité suffisante

- i) Tous les employés et tous les clients doivent se laver ou se désinfecter les mains avant d'entrer et de sortir de l'établissement
- ii) Désinfectez ou nettoyez les espaces de bureau toutes les deux heures. Nettoyez le dessus des bureaux, les téléphones, les poignées de porte, les escaliers et les endroits de repas
- iii) Utilisez du désinfectant pour les mains avant d'aller en réunion ou d'entrer dans les espaces communs



Instaurez des règles d'étiquette respiratoire

- i) Portez un masque en permanence
- ii) Couvrez la toux et les éternuements
- iii) Utilisez un désinfectant ou lavez-vous les mains après avoir toussé ou éternué



Dispositions de préparation de l'agence et du personnel



Évitez les contacts de politesse

- i) Évitez les accolades et les poignées de main



Introduisez des espaces de sécurité

- i) Maintenez une distance d'au moins 2 mètres entre chaque employé et client
- ii) Dans la mesure du possible, traitez les opérations de l'agence via un guichet fermé (à fenêtre)
- iii) Limitez la fréquentation de l'agence en n'autorisant pas plus de deux clients à la fois à l'intérieur des locaux
- iv) Mettez en place des plages horaires réservées aux catégories de population les plus vulnérables, telles que les personnes âgées ou les femmes enceintes et/ou accompagnées de jeunes enfants.

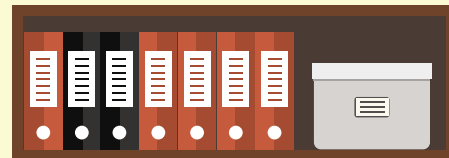


Installez des repères dans l'agence et veillez à ce que les règles de sécurité et de distanciation sociale soient respectées.



NOTE: Les recommandations de l'OMS restent d'un mètre, mais les pays insistent désormais pour maintenir une distance sociale de deux mètres. Nous avons donc appliqué le principe de précaution.

Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)



Madame, quels sont les points à garder à l'esprit avant de se rendre à des réunions de centre ?



Mamadou, l'organisation de réunions de centre sera cruciale pendant cette période sensible. Vous devez assurer votre sécurité pendant ces visites sur le terrain. Vous devez donc d'abord vérifier que vous avez tout le matériel nécessaire :

i) Masque ii) Désinfectant iii) Enveloppes pour l'argent liquide iv) Gants v) Supports de sensibilisation



Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)

Madame, quelles sont les choses à éviter pendant les visites de terrain ?

Choses à éviter pendant les visites de terrain



Vous devez vous rappeler que ces circonstances sont également très difficiles pour vos clients. Faites preuve d'empathie et soyez polis.



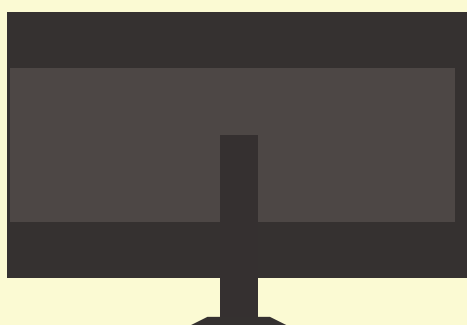
Évitez tout contact physique avec des membres ou leurs effets personnels.



N'acceptez pas de nourriture ou de boisson pendant vos visites ; emportez votre eau et vos aliments personnels.



Avant d'organiser une réunion de centre, veillez à choisir un endroit bien aéré et suffisamment spacieux pour que tous les membres puissent s'asseoir.



Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)



Les membres doivent garder une distance adéquate d'au moins deux mètres entre eux. Évitez dans la mesure du possible de rassembler tous les membres du groupe.



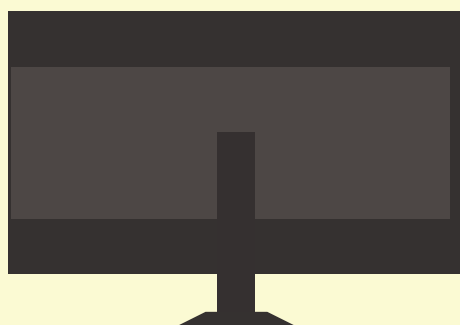
Assurez-vous que chaque membre se soit lavé les mains. Vous pouvez leur demander de participer à l'achat collectif d'un produit de lavage des mains ou d'un savon qui sera utilisé lors des réunions du centre.



Utilisez également des gants pour remplir les cartes de prêt et recevoir les remboursements en espèces ; lorsqu'il existe une option de paiement digital, encouragez les clients à adopter le canal digital pour leurs remboursements.



Si vous ne disposez pas de gants, assurez-vous de vous laver ou de vous désinfecter les mains immédiatement après avoir manipulé des espèces.



Oui,
Madame !



Oui,
Madame !

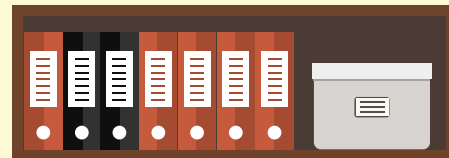
Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)

Que devons-nous faire si le client n'a pas apporté le montant à rembourser ?

Vous devez juste vous rappeler que la situation actuelle est difficile aussi pour vos clients. S'ils ne sont pas en mesure de rembourser la somme due, demandez poliment la raison et le moment auquel ils pensent pouvoir le faire. Ne les soumettez pas à des pressions pour qu'ils remboursent.



Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)



Madame, comment pouvons-nous sensibiliser les clients au coronavirus ?

Mamadou, nous devons faire preuve d'empathie dans nos relations avec les clients pendant cette période délicate. Discutez du coronavirus avec eux et demandez-leur ce qu'ils savent à ce sujet.

- Distribuez les supports de sensibilisation sur le coronavirus.
- Faites leur découvrir ces documents ainsi que la bande dessinée destinée aux clients en leur expliquant le contenu en détail.



Faites-leur également connaître les services que nous leur fournissons en tant qu'IMF. N'oubliez pas de les informer des changements potentiels dans votre activité commerciale.

Mesures d'autoprotection des employés (à l'agence et sur le terrain)

Que devons-nous faire avant de terminer la réunion de centre ?

- Avant de terminer la réunion de centre, distribuez les supports de sensibilisation aux clients.
- Faites-leur passer en revue chacun de ces documents et expliquez-leur le contenu.

Que devons-nous dire en conclusion ?

- Avant de quitter la réunion, assurez-vous de répondre à toutes les questions que les clients sont susceptibles de vous poser.
- Encouragez-les à respecter les bonnes pratiques de prévention des risques liés au coronavirus.
- Informez-les de toutes les dispositions prises par notre organisation pour les aider.

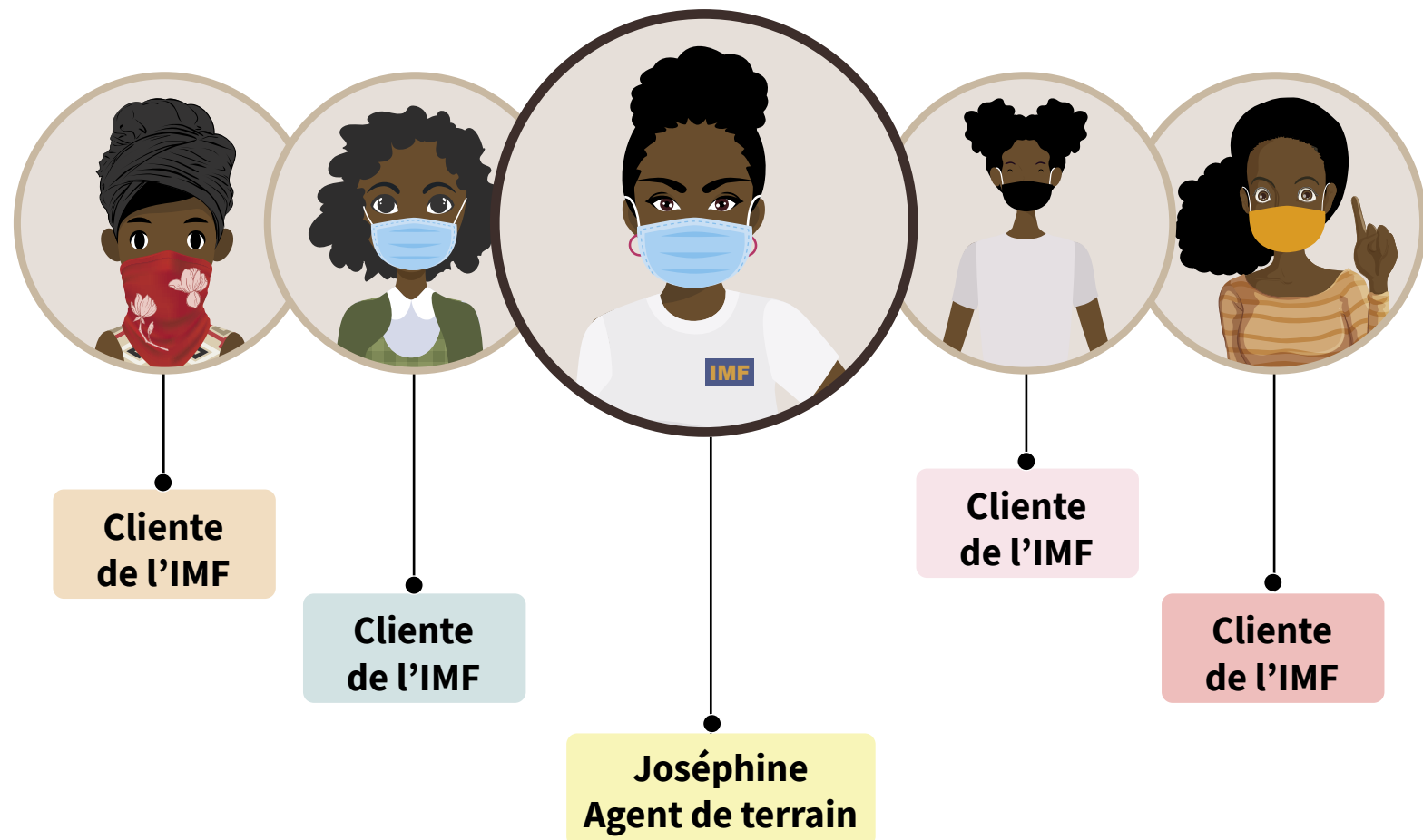
Chapitre 2 – Protection des employés et des clients lors des réunions de centre

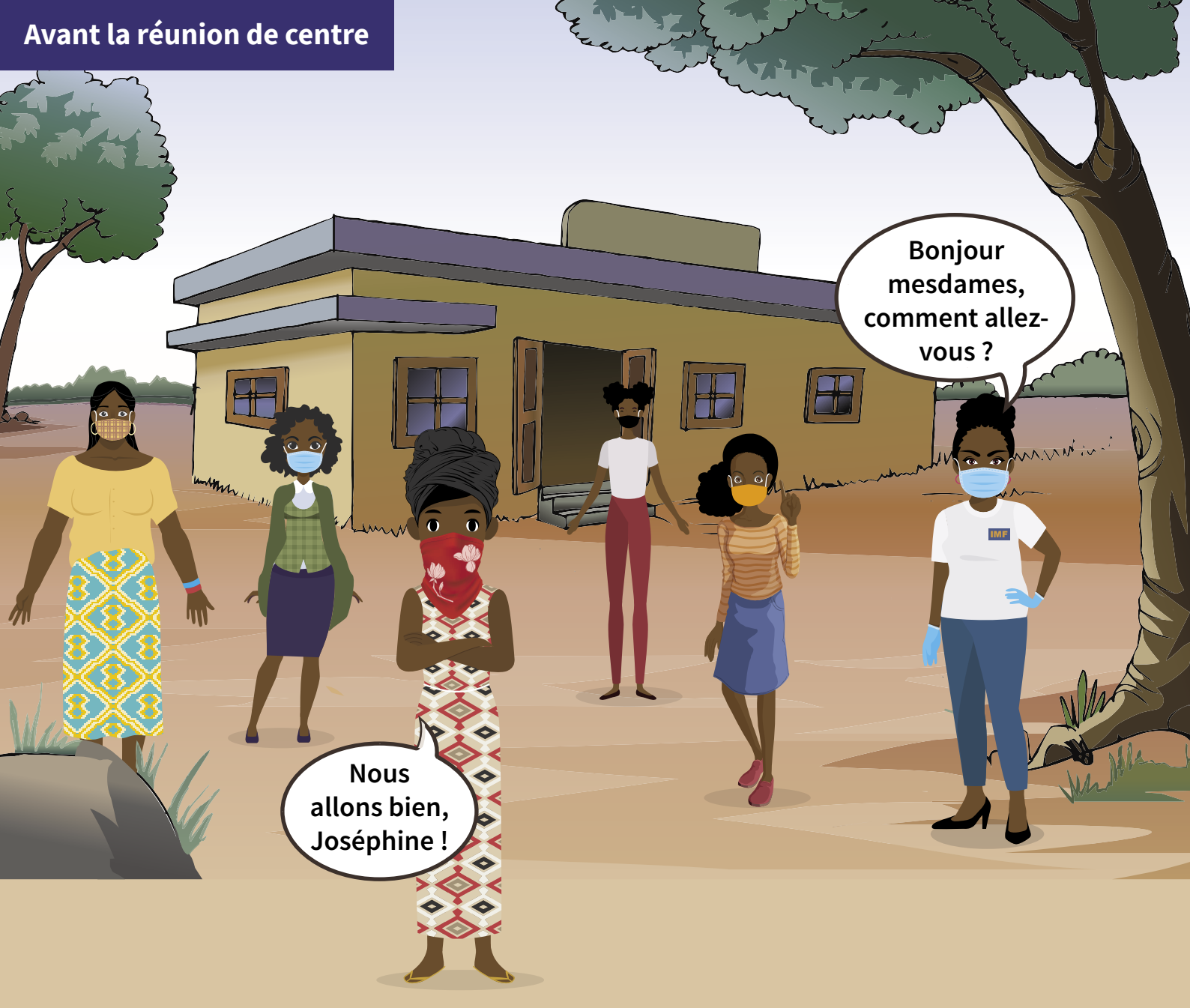
Synthèse – Ce chapitre décrit la discussion entre un agent de terrain et des clients de l'IMF. Ils discutent des conseils de santé relatifs à la pandémie de COVID-19 et des règles importantes à suivre avant, pendant et après les réunions de centre.

Lieu : réunion de centre



Présentation des personnages







Joséphine,
pourquoi devons-
nous faire tout cela
aujourd'hui ?

C'est pour nous
protéger du
coronavirus.

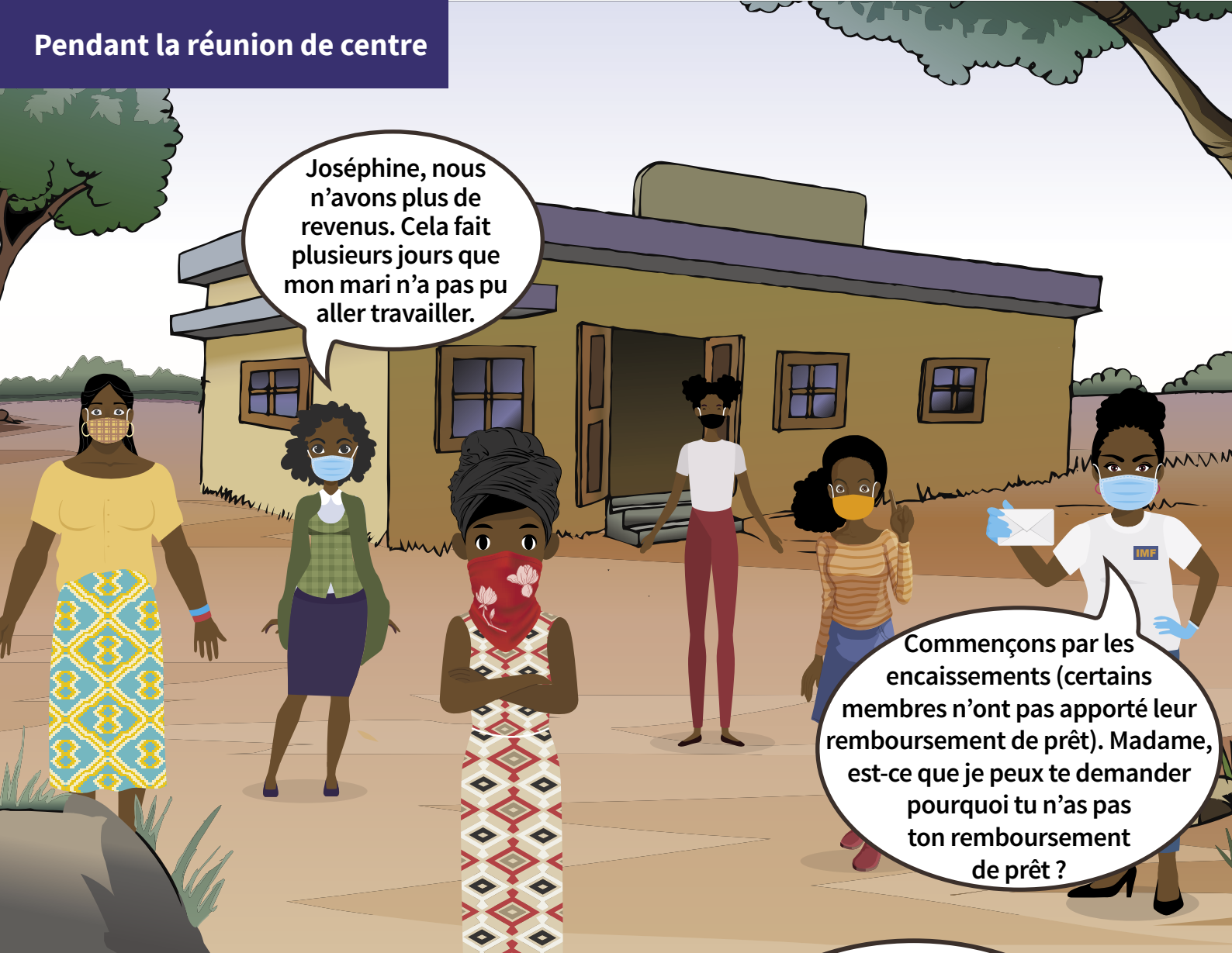


Joséphine, nous avons entendu beaucoup de choses à propos du coronavirus. Pouvez-vous nous en dire plus ?

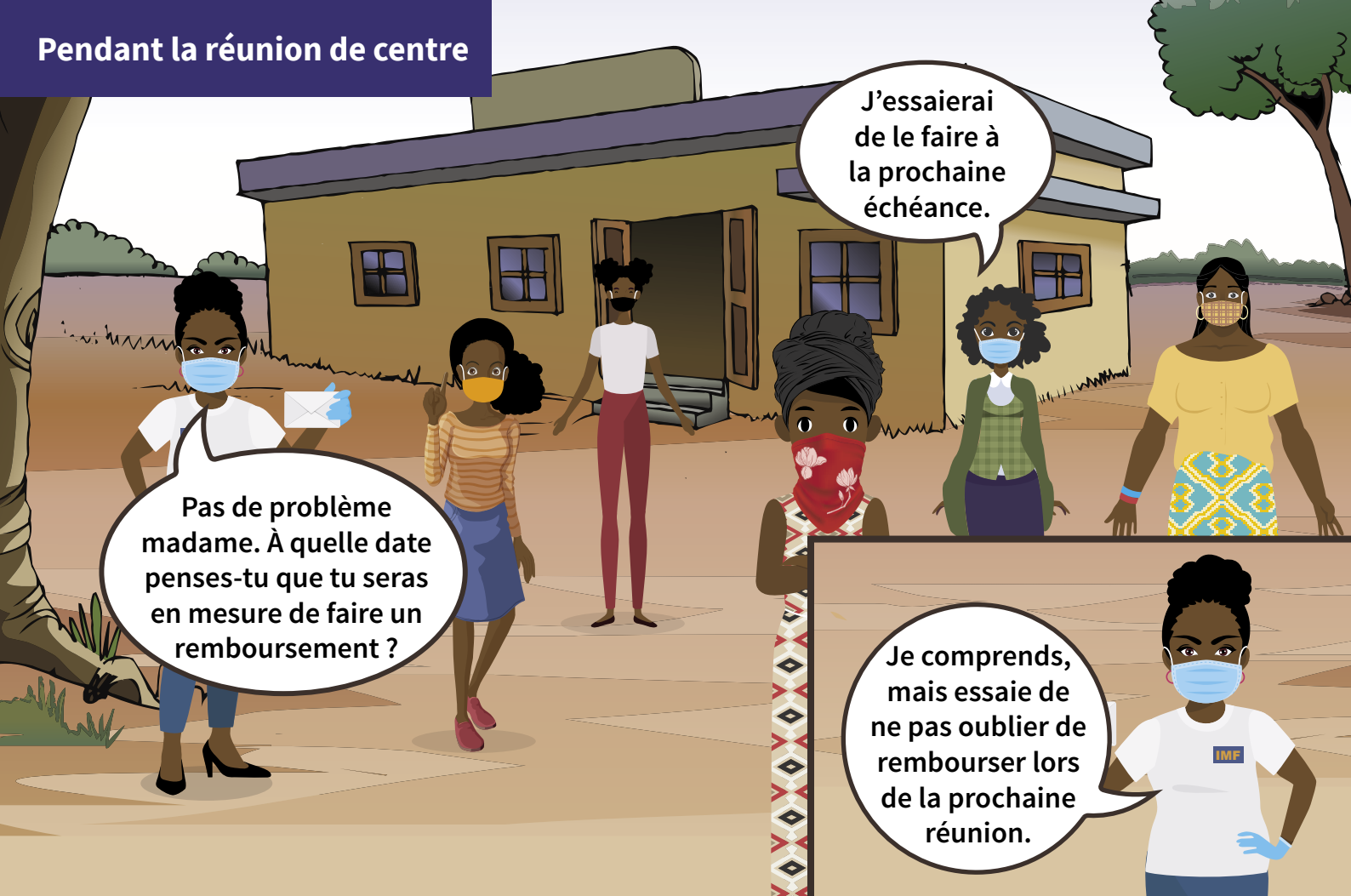
Oui, je peux vous parler plus en détail du coronavirus, de la manière dont il se transmet, de ses symptômes et des mesures de prévention possibles, entre autres choses.

Bien Joséphine !

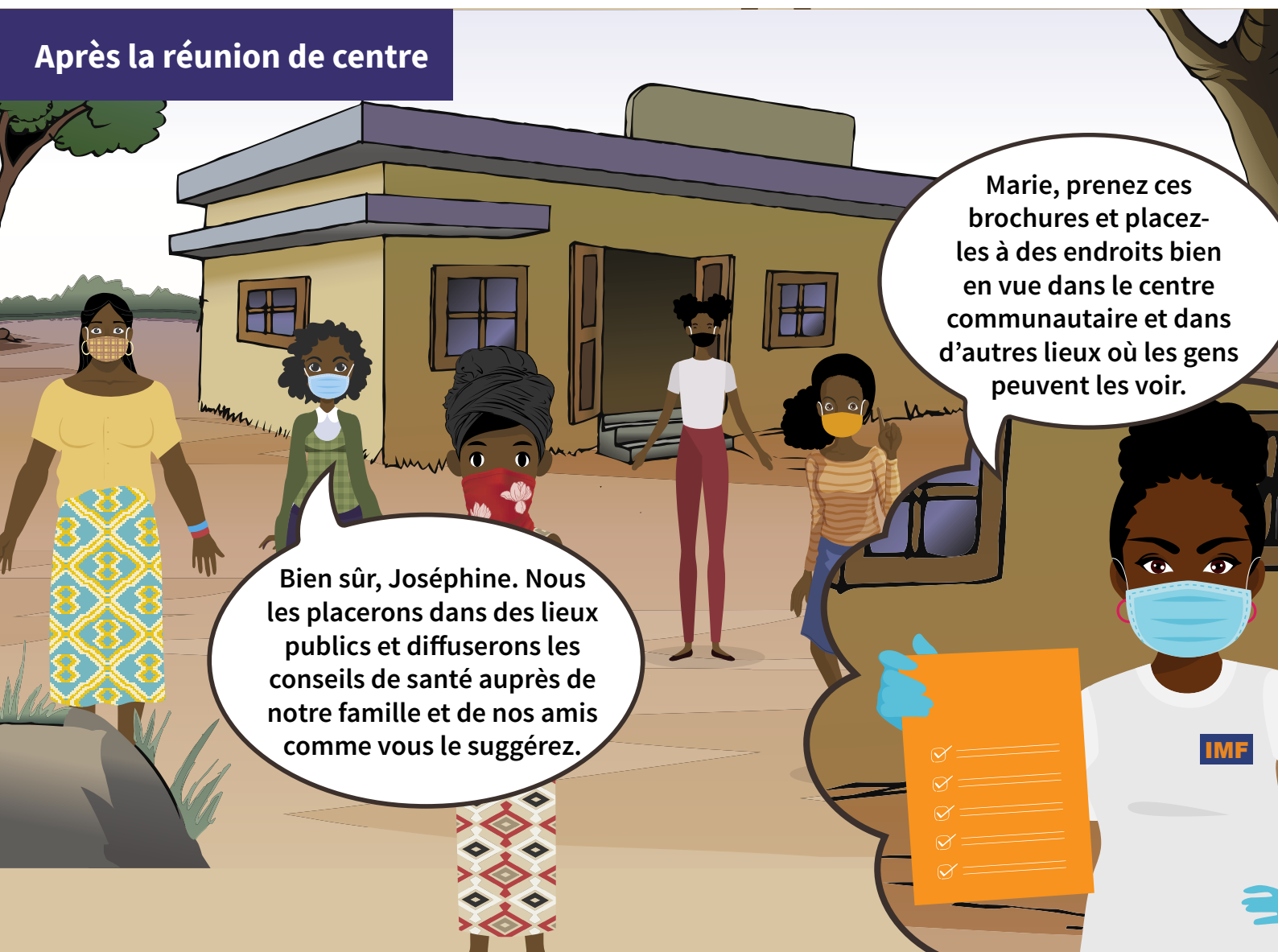
L'agent de terrain informe les membres au moyen de la bande dessinée destinée aux clients et la distribue également sous forme digitale auprès des membres qui disposent d'un smartphone.



Pendant la réunion de centre



Après la réunion de centre





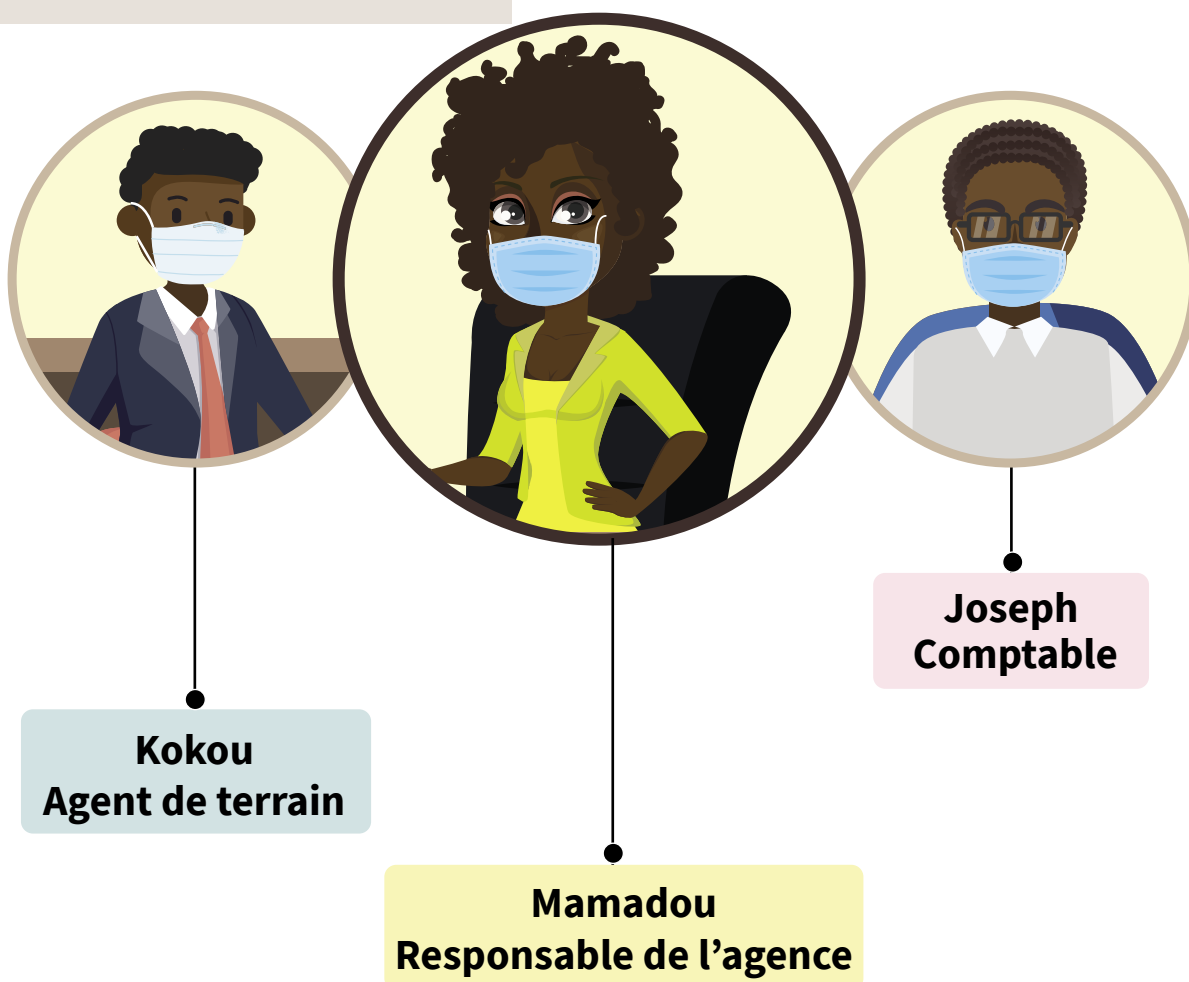
Chapitre 3 – Consignes de sécurité pour la manipulation des espèces

Synthèse – Ce chapitre décrit la discussion entre un responsable d'agence d'une IMF, un comptable de l'agence et un agent de terrain. Ils discutent des consignes de sécurité à suivre pour la manipulation des espèces lors des réunions de centre et des remises d'espèces auprès d'une agence bancaire.

Lieu : agence locale



Présentation des personnages



Consignes de sécurité pour la manipulation des espèces



Bonjour monsieur le comptable. Je rentre d'une réunion de centre. Voici tous les encaissements.

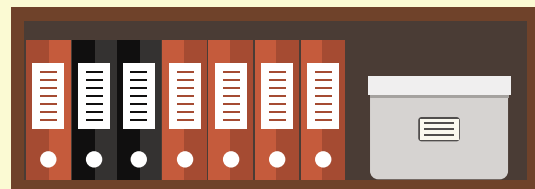
Excellent. Est-ce que vous avez respecté nos règles de manipulation des espèces ?

Oui, j'ai bien fait attention à porter des gants en permanence pour encaisser l'argent des clients.



Et après la réunion de centre, je me suis désinfecté à chaque fois les mains après avoir enlevé les gants.





Super. Est-ce que vous avez
utilisé les enveloppes que je
vous ai fournies ?



Oui. J'ai utilisé les enveloppes
pour ranger l'argent après
chaque réunion de centre.
Je vous demanderai de bien
vouloir les détruire lorsque
vous aurez fini de faire les
comptes. Merci.

Précautions à prendre avant de se rendre à la banque

Bonjour, Madame. Je vais passer à la banque pour déposer les encaissements d'aujourd'hui, car l'agence va bientôt fermer.

Faites attention à bien suivre toutes les règles de manipulation des espèces.

Bien sûr, Madame. Je mets des gants et je me désinfecte les mains chaque fois que je les enlève.

J'ai aussi détruit les enveloppes qui ont été utilisées pour les encaissements d'aujourd'hui. Je vais partir à la banque maintenant.



Précautions à prendre avant de se rendre à la banque

Bien ! Faites attention à maintenir une distance d'au moins deux mètres avec toutes les personnes qui se trouvent à la banque. Utilisez votre propre stylo pour remplir les formulaires nécessaires et évitez tout contact physique avec les personnes présentes dans les locaux.



Lorsque vous sortez de la banque, n'oubliez pas de vous désinfecter les mains.



Bien sûr, Madame. Je vais y aller maintenant.



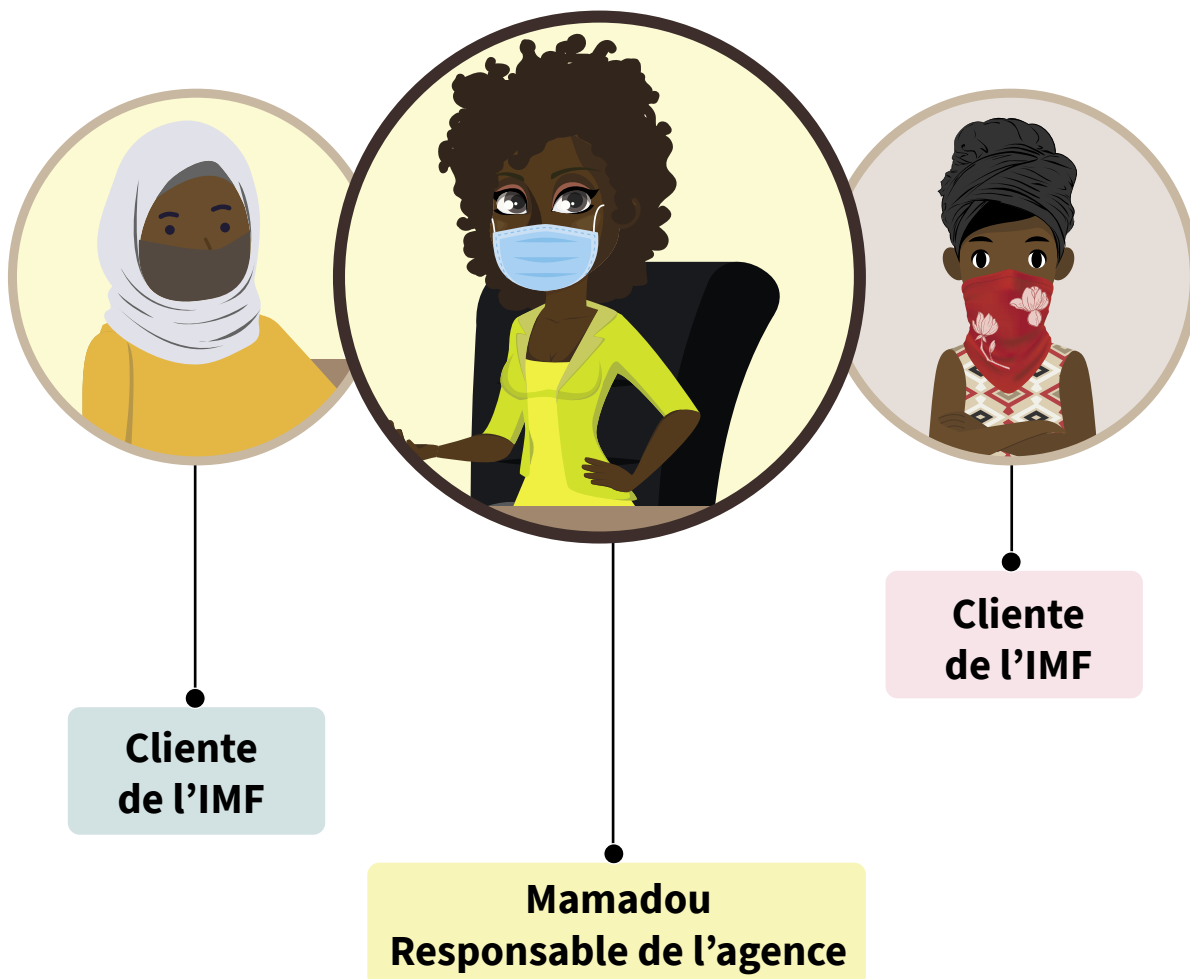
Chapitre 4 – Mesures de protection des clients à l'agence

Synthèse – Ce chapitre décrit la discussion entre un responsable d'agence et les clients d'une IMF à l'intérieur de l'agence de l'IMF. Ils discutent des services spécifiques et des mesures de protection des clients mises en place par l'agence pour garantir la sécurité des clients de l'IMF.

Lieu : agence locale



Présentation des personnages



Mesures de protection des clients à l'agence

Bonjour, mesdames. Nous sommes très reconnaissants que vous soyez venues nous voir pendant cette période difficile. Comme vous pouvez le constater, nous avons fait quelques changements pour votre sécurité. Tout d'abord, je vais vous demander de vous laver les mains. Veuillez utiliser le désinfectant ou le savon à votre disposition.

Nous nous sommes lavé les mains. Que devons nous faire d'autre, Madame ?

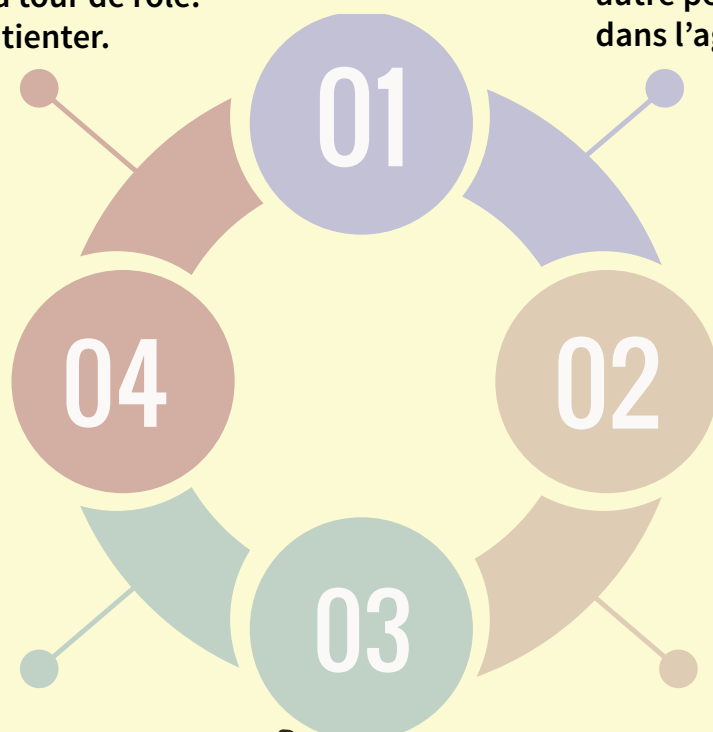


Mesures de protection des clients à l'agence

Ensuite vous devez suivre quelques règles quand vous êtes à l'agence.

Nous vous prions d'attendre à l'extérieur. Ne formez pas d'attroupement dans l'agence ou devant celle-ci. Il vous sera demandé d'entrer à tour de rôle. Merci de bien vouloir patienter.

Veillez vous tenir à une distance d'au moins deux mètres de toute autre personne lorsque vous êtes dans l'agence.



Veillez respecter les règles suivantes :

- i) Portez un masque en permanence et évitez de tousser ou d'éternuer en présence d'autres personnes
- ii) Lorsque vous tousssez ou que vous éternuez, couvrez-vous le nez et la bouche
- iii) Lavez-vous les mains immédiatement après avoir toussé ou éternué

Évitez tout contact physique tant que vous êtes dans l'agence.



Mesures de protection des clients à l'agence

Madame, savez-vous que
l'argent liquide peut être
porteur du virus et nous
infecter ?

Oh, comment éviter alors
d'être infectée quand je fais
des opérations en espèces ?

Pour éviter toute contamination lorsque vous manipulez des espèces,
les autorités recommandent de se laver les mains ou de les désinfecter
immédiatement après avoir effectué des opérations en espèces.

Nous avons aussi lancé nos services digitaux. Vous pouvez désormais
rembourser votre prêt en utilisant votre portemonnaie ou votre compte bancaire
digital afin de minimiser les contacts avec l'argent liquide (le cas échéant).

Services spéciaux pour les clients

Madame, savez-vous que nous avons pris de nouvelles dispositions pour protéger nos clients et nos employés contre le COVID-19 ?

C'est formidable. Quelles sont ces dispositions ?

Nous avons fait deux changements :

- i) Nous avons mis en place un guichet extérieur pour éviter les attroupements dans l'agence. Merci d'utiliser ce service.
- ii) Nous avons également mis en place des horaires réservés aux clients les plus vulnérables :
 - Les personnes âgées, les femmes enceintes et les clients avec enfants

Madame, nous nous réjouissons de ces dispositions et sommes heureuses de voir que notre IMF est consciente de la situation et prend toutes ces mesures pour notre confort et notre sécurité.

Nous parlerons de ces services et de ces dispositions aux autres membres. Merci beaucoup.

Contact d'urgence

En cas d'urgence ou si vous avez besoin d'autres renseignements, n'hésitez pas à nous contacter.

Dans le cas d'une urgence médicale, veuillez appeler la ligne d'assistance téléphonique pour vous faire aider.





Références :

Organisation mondiale de la santé (OMS)
Occupational Safety and Health Administration (OSHA) des États-Unis

Rendez-vous sur le site de l'Organisation Mondiale de la Santé <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>

“Bien que nous ayons fait tout notre possible pour nous assurer que les informations contenues dans cette bande dessinée proviennent de sources fiables, MSC et ses partenaires ne sont pas responsables des erreurs ou omissions, ni des résultats obtenus grâce à l'utilisation de ces informations. Toutes les informations contenues dans cette bande dessinée sont fournies «en l'état», sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, ou d'actualité. Le contenu de cette bande dessinée est destiné à transmettre des informations génériques et ne doit être interprétée ou invoquée pour des conseils juridiques, réglementaires ou fiscaux.”