

Guide pour les sociétés nationales

**Assistance en espèces et
coupons (CVA) en contexte
de COVID-19 à travers le
cycle de projet**



Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

Contexte

Non seulement la pandémie de la COVID-19 a des répercussions sur la santé de la population mondiale mais de surcroît elle entrave considérablement leur capacité à répondre à leurs besoins fondamentaux et nuit à leur résistance économique. Les services de transferts monétaires et coupons (CVA) peuvent aussi donner accès à des services de base comme les soins médicaux, l'éducation, la distribution d'eau, pour aider les ménages vulnérables à couvrir leurs frais, comme leur loyer, leurs factures, leurs frais de transport et autres coûts, mais aussi pour aider à protéger et à rétablir le niveau de vie des populations.

Dans un contexte de crise sans précédent, imposant de nombreuses restrictions d'accès et de déplacement, les services de transferts monétaires et coupons peuvent représenter une modalité plus sûre et plus efficace que l'aide en nature, lorsque les circonstances le permettent.

Ces instructions sont prévues pour compléter la **boîte à outils des « Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE) »** du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le « Mouvement ») et suivent les mêmes étapes de cycle de projet : préparation, évaluation, analyse des mesures, mise en œuvre, suivi. Elles ne correspondent pas à une copie des outils et instructions existantes mais donnent des conseils et explications à chaque étape du cycle de projet « Transferts monétaires en situation d'urgence », pour apporter une assistance en espèces et coupons adaptée à la COVID-19.

Elles accompagnent également les **Guide pour les sociétés nationales : réaliser une étude et une analyse de marchés pendant la COVID-19 – Comment adapter ERM/GAM.**

Globalement, ces instructions visent à aider les Sociétés nationales à étudier les modifications et adaptations des services de transferts monétaires et coupons éventuellement nécessaires durant la pandémie de la COVID-19.

Chaque pays sera soumis à différentes restrictions et mesures gouvernementales dues à la COVID-19. En outre, chaque pays constate différents niveaux de danger ou d'intensité d'urgence et de leurs répercussions, à tout stade. Par conséquent, le contenu de ces Instructions peut être adapté au contexte local.



Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet



Évaluation

L'évaluation d'urgence des services de transferts monétaires et coupons est importante pour comprendre le contexte général de la pandémie de la COVID-19 (quelles personnes sont touchées, dans quelles régions, etc.) ; les besoins multisectoriels prioritaires des populations touchées ; la capacité et les perturbations des marchés et services financiers ainsi que l'accès des populations à ces derniers. Une compréhension et analyse des risques relatifs aux services de transferts monétaires et coupons dans le contexte de la COVID-19 sont également essentielles. Toute décision de transferts monétaires doit être suivie d'une analyse des mesures dans le contexte de la COVID-19.

Rappel :

- Cette crise évolue rapidement et change constamment. Il est important de rester flexible et de pouvoir s'adapter, en termes de données recueillies et de méthode adoptée, en fonction des besoins et du contexte évolutif.
- La durée de cette pandémie reste inconnue, et il se peut qu'elle survienne en vagues. Les évaluations peuvent nécessiter de régulières révisions et mises à jour en fonction des changements de l'environnement. Les mesures possibles doivent viser à étudier les besoins dans l'immédiat et sur le long terme.

1

Planification et préparation

Cf. document « **Plan de préparation et organisation d'évaluation** » de l'outil CiE pour des renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- D'après le contexte dans lequel vous vivez, évaluez s'il est sûr ou nécessaire de recueillir des données personnelles primaires. Vous devrez probablement vous appuyer davantage sur, ou utiliser exclusivement, des données secondaires pendant certaines périodes de la crise. Vos documents de préparation de société nationale pour les services de transferts monétaires et coupons peuvent également comporter des données secondaires utiles. Cf. « **1, 2, 3 sources de données secondaires** »
- Le recueil de données à distance doit être choisi le plus souvent possible, s'il faut limiter la proximité physique ou les contacts entre individus.

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

- Cependant, évaluez le risque de s'appuyer sur le recueil des données à distance ou sur les données secondaires en termes de risque de perte de qualité du programme, par ex. vous pourriez manquer une observation directe, laquelle est fréquente durant les sondages en personnes, et les problèmes sensibles peuvent être insuffisamment signalés.
- Pour évaluer ces risques, recueillez des données d'une variété de sources pour une meilleure triangulation. Étudiez des moyens de vérifier les données, par exemple, un pourcentage minime de foyers peut être évalué directement.
- Mettez à jour les listes des principaux acteurs pouvant fournir des renseignements utiles pour les évaluations et la détermination de la faisabilité des transferts monétaires. À cette liste peuvent s'ajouter de nouveaux acteurs avec qui vous n'auriez jamais pensé travailler. Cf. « **Modèle de matrice des principaux acteurs** ».
- Veillez à inclure le gouvernement et les autorités compétentes parmi les principaux acteurs, non seulement pour comprendre leur position concernant les services de transferts monétaires et coupons dans le contexte actuel, mais aussi pour comprendre tout programme de protection sociale en cours ou adapté à la crise.
- Le choix des outils d'évaluation et de la méthode adoptée est susceptible de varier, suggérant un plus important recueil de données mobiles. Lors du recueil de données mobiles, tenez compte de leur emplacement de stockage et de leur accessibilité, ainsi que des dispositions de protection des données plus poussées pour tout nouvel outil ou méthode.

2

Évaluation des besoins et de la communauté

Cf. document « **Plan de mise en œuvre** » de l'outil « **Transferts monétaires en situation d'urgence** » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- La COVID-19 ne touchant pas toute la population de la même manière (personnes âgées, hommes, femmes, enfants, groupes ethniques, maladies chroniques), il est important d'évaluer l'incidence de la pandémie sur différents groupes concernés, hors du foyer, afin de parfaitement comprendre les besoins et la vulnérabilité de la population.
- Il est important de tenir compte de l'âge, du sexe et des origines diverses des personnes pour mener votre évaluation et l'analyse des mesures durant la crise de COVID-19 (par ex., il est prouvé que cette crise exacerbe les violences sexistes, dues en particulier au confinement). Examinez si les transferts monétaires peuvent réduire de tels risques ou mettre involontairement les femmes en danger. Posez-vous la même question en ce qui concerne la protection des enfants.
- Les personnes âgées et les patients atteints de maladies chroniques semblent être plus particulièrement vulnérables à la COVID-19, et leurs besoins doivent être pris en compte, non seulement en termes de santé mais aussi d'accès aux produits et services essentiels à leur survie, notamment s'ils sont délibérément confinés.
- Étudiez si l'accès des populations aux transferts monétaires et leur usage ont changé depuis la crise. Cela est très probable en raison du confinement, des fermetures de banques, des perturbations des activités commerciales, des pertes d'emploi et de revenus, etc.

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

- Réévaluez l'acceptation des modalités des services de transferts monétaires et coupons par les foyers et communautés, car cela a peut-être changé de pair avec le manque d'accessibilité / la restriction des déplacements. Évaluez si les populations connaissent ou sont prêtes à recevoir des mécanismes de transferts adéquats comme les paiements électroniques.
- Analysez les implications de tout confinement et des répercussions sur l'accessibilité, la fréquence, et les préférences personnelles pour les transferts monétaires. Il peut être impossible aux personnes vulnérables de quitter leur domicile ou elles peuvent faire l'objet d'une stigmatisation. Notez en particulier les différences entre milieux urbains et ruraux, pour différents types de travailleurs (formels, informels, etc.) ainsi que ceux présentant une vulnérabilité existante.
- Évaluez spécifiquement l'accès de la population aux marchés, qui peut être restreint par le niveau de confinement imposé, le confinement volontaire strict d'un foyer, les craintes des lieux publics, etc.

Réévaluez ou compilez un panier de dépenses minimum (MEB) spécial COVID-19 pour mieux comprendre les priorités des foyers en matière d'alimentation et autres, ainsi que les services requis dans le contexte actuel. Ces informations peuvent être obtenues à travers des données secondaires, si nécessaire (par ex. sondages de dépenses nationales ou par le groupe de travail sur les critères, s'il existe)

- Les dépenses médicales en particulier sont probablement plus élevées pour les foyers ayant directement souffert de la COVID-19 ou pour d'autres frais médicaux associés, par exemple pour le traitement de maladies ou troubles rendant plus vulnérable au virus. De ce fait, examinez les dépenses officielles et officieuses liées à la COVID-19 et les coûts indirects (par ex. les parents devant s'occuper de patients atteints de COVID-19 chez eux peuvent perdre une partie de leur revenu)
- Évaluez l'incidence possible sur les flux financiers au sein des communautés (par ex. économies, versements, dons personnels, transferts sociaux)
- Dirigez des groupes dédiés pour recueillir des informations car l'outil au niveau communautaire pourrait désormais s'avérer inapplicable, en raison du nombre limité de personnes autorisées à se rassembler. Outre **l'outil d'interrogation des foyers**, les **données communautaires** devront peut-être être recueillies à distance ou à travers des données secondaires.

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

3

Évaluation rapide des marchés

Cf. document « **Plan d'évaluation rapide des marchés** » de l'outil « Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE) » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- Les évaluations de possibilité financière des marchés doivent être effectuées ou révisées en vue de prendre des décisions éclairées sur la modalité ou le choix de mécanisme ou les changements. Si nécessaire, les évaluations des marchés en contexte de COVID-19 seront probablement effectuées au moyen de données secondaires, et à distance, plus souvent que de coutume.
- Tenez compte de l'incidence sur les biens et services essentiels, particulièrement en cas de dépendance à des pays étrangers pour l'approvisionnement en produits, ces pays étant eux-mêmes plus ou moins touchés par la pandémie.
- L'utilisation d'une cartographie des marchés (dressée à partir d'analyse/de données secondaires) est un moyen efficace de saisir des tendances et informations de haut niveau, lorsqu'il s'avère impossible de procéder à des évaluations directes dans les lieux de marché auprès des commerçants.
- Continuez d'engager les services de logistique et servez-vous des informations et connaissances préexistantes des marchés locaux et des chaînes d'approvisionnement si l'accès direct est impossible.
- Recueillez des données existantes de plusieurs sources utiles et exploitez le plus possible des réseaux et informations sur les marchés, en dehors des commerçants habituels et des questionnaires des informateurs. Envisagez le partage des données avec d'autres organismes.
- Recueillez des informations sur les tarifs, stocks, et chaînes logistiques des services et marchandises. Cela est particulièrement essentiel pour les pays déjà touchés par une inflation chronique.
- Dans les cas de confinement strict, et de restrictions de déplacement, évaluez si d'autres systèmes émergent (p. ex. les livraisons à domicile, groupes communautaires d'achats).
- Comparez les marchés urbains et ruraux, évaluez également si les marchés et services informels ont été fermés ou s'ils continuent, quand d'autres ferment ou ont été impactés de manière négative.
- Tenez spécifiquement compte des pénuries dues aux restrictions des mouvements internes ou transfrontaliers ou à risque de problèmes de disponibilité ou de hausse des prix connexe.
- Plaidez auprès des autorités l'établissement d'un accès sécurisé aux marchés, qui garantit la mise en place de mesures sanitaires et hygiéniques vis-à-vis de la COVID-19.

Liens utiles

- [Instructions pour les sociétés nationales sur l'adaptation de la ERM et du GAM durant la crise de COVID-19](#)
- [Guide d'accès sécurisé au marché durant la crise de COVID-19](#)

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

4

Prestataires de services, capacité organisationnelle et analyse des risques

Cf. document « **Plan des prestataires de services, capacité organisationnelle et analyse des risques** » de l'outil « **Transferts monétaires en situation d'urgence** » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

Globalement, toute information recueillie durant la phase de préparation au sujet des prestataires de services monétaires (PSF), de la capacité organisationnelle des sociétés nationales, la possibilité monétaire et l'analyse de risque peut s'avérer utile à condition d'être mise à jour et recontextualisée en fonction de la crise actuelle.

- Procédez à une nouvelle **évaluation des PSF**, non seulement en termes de capacités, mais aussi en tenant compte des facteurs suivants.
 - Possibilité d'assurer des services nécessitant moins de contact
 - Possibilité de fournir des garanties pour une distribution ou un encaissement plus sûr
 - Flexibilité et volonté de poursuivre ou d'ouvrir des services dans les zones touchées
 - Toute mesure d'atténuation
 - Les possibilités de continuité commerciales dans un environnement où de nombreux services doivent cesser
- Les informations recueillies sur les PSF sont probablement obtenues par recherches documentaires, sondages téléphoniques ou données secondaires.
- L'évaluation des PSF devrait être consolidée par le recueil de nouvelles informations auprès des communautés au sujet de leur accès actuel aux PSF et de leur usage (étape 2).
- Mettez à jour ou achevez la préparation opérationnelle des sociétés nationales, leur analyse des capacités et lacunes pour la mise en œuvre des services de transferts monétaires et coupons, comme dans la phase de préparation de « Transferts monétaires en situation d'urgence ». Cf. « **Modèle d'auto-évaluation du niveau de la préparation aux PTM** »
- Une analyse des risques mise à jour doit avoir lieu pour la détermination de la possibilité des services de transferts monétaires et coupons, liée à la crise de la COVID-19

Liens utiles

- [Instructions pour les sociétés nationales de travail avec les services monétaires durant la crise de la COVID-19](#)



Analyse des mesures

Les informations recueillies lors des évaluations devraient directement éclairer votre analyse des réponses (c'est-à-dire déterminer les mesures possibles les plus appropriées et réalisables par rapport à votre objectif à traiter les besoins urgents). Toute analyse des mesures monétaires existantes devra être mise à jour à la lumière des nouveaux besoins et du nouveau contexte. Il est possible que vous deviez envisager des modalités ou mécanismes de livraison différents de ceux qui existaient auparavant, en raison de la crise de COVID-19.

1

Possibilité, modalité et choix de mécanisme

Cf. document « **Plan pour prestataires de services, capacité organisationnelle et analyse des risques** » de l'outil « Transferts monétaires en situation d'urgence » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- Les services de transferts monétaires en coupons restent utiles, car ils peuvent surmonter les obstacles financiers auxquels les ménages sont confrontés en raison de la COVID-19, de manière flexible, leur permettant de classer leurs besoins par ordre de priorité (par exemple, le coût des fournitures essentielles, pour pallier un manque en raison d'une perte de revenu, l'augmentation des frais médicaux, etc.).
- L'argent polyvalent reste une modalité pertinente à envisager, le cas échéant, en raison des besoins multisectoriels de cette crise (par exemple, outre les fournitures de base, le paiement du loyer, l'accès aux soins médicaux, changements dans la fréquentation scolaire, etc., peuvent tous être des besoins prioritaires du ménage, en particulier s'ils ont perdu tout ou une partie de leur revenu).
- Tant que des confinements ou des quarantaines strictes sont en place, et que l'accès au marché est restreint, la faisabilité des transferts monétaires peut être restreinte.
- Les politiques et pratiques des gouvernements locaux peuvent changer. Réévaluez leurs préférences en termes de mesures possibles ou veillez à en tenir compte dans toute nouvelle analyse.
- Facteurs à prendre en compte en termes d'analyse des options de modalités :
 - Vous devrez peut-être omettre les modalités existantes pour minimiser tout contact en personne.
 - Des paiements complémentaires aux transferts monétaires inconditionnels ou polyvalents existants pourraient être fournis pour le règlement des coûts supplémentaires liés à la COVID-19 (par exemple, l'accès aux services de santé, la reprise des études après le confinement).

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

- Étudiez les mesures possibles de redressement et en cas d'urgence. Cf. **Possibilités d'interventions monétaires**. Cette pandémie et ses répercussions pourraient durer un certain temps et se dérouler par phases distinctes, par ex, avant, durant et après le confinement. Une fois le confinement terminé, il est probable que le nombre de foyers au-dessous du seuil de survie augmente.
- Limitez ou évitez les conditionnalités, en particulier celles qui impliquent des rassemblements de personnes (sauf si elles sont directement liées à l'atténuation de la propagation de la COVID-19)
- Si votre programme a recours à des salons de distribution de coupons, évaluez les risques encourus ou envisagez d'opter pour une modalité plus simple, pour éviter les rassemblements de nombreuses personnes.
- Si vous effectuez des distributions d'argent liquide en main propre, envisagez d'opter pour des coupons en papier ou électroniques, l'argent liquide pouvant être un vecteur de transmission. Les coupons en papier plastifié permettent la désinfection avant leur distribution.
- Facteurs à prendre en compte en termes d'analyse de mécanisme de livraison :
 - Accordez la priorité aux mécanismes de livraison qui permettent le moins de contacts possible.
 - Comptez sur des systèmes et méthodes dont le bon fonctionnement est assuré. En raison de l'incertitude, la population préférera peut-être des services qu'elle connaît et qui lui inspirent confiance.
 - L'introduction de nouveaux outils nécessite une sensibilisation, un renforcement des capacités et (souvent) des achats, que vous ne pourrez peut-être pas effectuer comme de coutume.
 - Cependant, lorsque cela est possible, il pourrait être utile d'envisager les transferts numériques et l'argent mobile dans des contextes touchés par des restrictions de mouvement ou d'accès, et si une programmation à distance peut s'avérer nécessaire.
 - Évaluez le potentiel de diversification des mécanismes de transfert au sein de la même modalité, pour atténuer le risque et réduire la pression sur des prestataires ou des points de vente spécifiques.
- Mettez à jour toute **analyse de risques** existante pour le nouveau contexte ou démarrez-en une si vous prévoyez un nouveau programme de transferts monétaires et coupons. En particulier, prenez en compte les risques liés à la protection (notamment en raison de l'augmentation de la violence à l'égard des femmes, et des problèmes de protection de l'enfance durant les quarantaines) qui sont des facteurs clés supplémentaires dans le contexte actuel. Au sein des trois types de risques (contextuels, programmatiques et institutionnels), les risques contextuels auront considérablement changé.
- Toute participation communautaire entreprise dans l'analyse des risques peut être limitée, en raison des restrictions. Dans ces cas, vous devrez parfois vous fier à des informations secondaires.
- Les programmes CVA sensibles à la COVID-19 peuvent avoir une incidence sur le rapport coût-efficacité (par exemple, vous pouvez décider de changer le mécanisme de livraison et d'acheter de nouveaux articles). Le rapport coût-efficacité devrait rester un facteur servant à éclairer les décisions, mais devrait être évalué au regard des méthodes qui assurent la sécurité et la sûreté des personnes, des partenaires, du personnel des sociétés nationales et des volontaires.

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

2

Valeur de transfert

Cf. document « **Plan des prestataires de services, capacité organisationnelle et analyse des risques** » de l'outil « Transferts monétaires en situation d'urgence » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- Les valeurs de transfert existantes, fondées sur un panier de dépenses minimales (MEB) nécessiteront parfois une mise à jour, pour les raisons possibles suivantes : les dépenses mensuelles peuvent avoir changé, les prix du marché peuvent avoir augmenté (en fonction de votre surveillance du marché (cf. section sur le S&E)). En outre, l'écart entre les besoins des populations touchées et leur capacité à subvenir à leurs besoins peut avoir augmenté, en raison de l'incidence des fermetures et des quarantaines, de la perte de revenus et du recours à des mécanismes d'adaptation négatifs.
- En particulier, les dépenses d'éducation et de santé devront peut-être être ajoutées à votre MEB.
- Lors du calcul de la valeur de transfert, il est important de continuer à distinguer les dépenses récurrentes des dépenses ponctuelles. Par exemple, les dépenses médicales peuvent être ponctuelles, mais étant donné le contexte, elles sont plus susceptibles d'être nécessaires à ajouter à votre MEB.
- Harmonisez ou coordonnez avec toutes les valeurs de transfert de filet de sécurité sociale du gouvernement, car de nombreux gouvernements adaptent leurs programmes de protection sociale à des fins humanitaires en réponse à la COVID-19 [[Voir le guide séparé de collaboration avec la protection sociale durant la crise de COVID-19](#)]
- Si des restrictions de déplacement strictes sont susceptibles d'être mises en place, envisagez des transferts forfaitaires, qui permettraient aux ménages d'acheter des biens tout en ayant facilement accès aux marchés. Autrement, dans des contextes de déplacements moins stricts mais toujours restreints, envisagez des versements moins fréquents (par exemple, tous les deux mois au lieu de tous les mois). Les transferts forfaitaires peuvent également être utiles si les PSF sont susceptibles de rencontrer des problèmes de liquidité une fois que les restrictions commencent, pour garantir qu'ils peuvent transférer facilement tous les montants.
- En cas de changement de fréquence, n'oubliez pas de communiquer aux personnes la période que le transfert est censé couvrir dans votre communication aux bénéficiaires (BCA). (cf. section sur la mise en œuvre).
- La durée de l'assistance peut être difficile à prévoir étant donné la durée inconnue de la crise. Le Mouvement recommanderait au moins trois mois d'indemnisation polyvalente pour garantir que les populations disposent de suffisamment de ressources dans un avenir immédiat. Bien entendu, tenez compte des besoins et des objectifs de votre programme et assurez-vous que les populations auront suffisamment de ressources pour répondre à leurs besoins immédiats et essentiels pendant une période suffisante.

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

3

Ciblage

Cf. document « **Plan de décisions de ciblage** » de l'outil « **Transferts monétaires en situation d'urgence** » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- L'état de la maladie n'est pas directement lié au besoin d'argent. Le ciblage devrait continuer de se fonder sur les besoins par rapport à l'objectif de votre transfert monétaire.
- Le ciblage communautaire est susceptible d'être plus difficile dans des contextes où les déplacements sont restreints, vous obligeant à vous fier soit au ciblage par catégorie soit à l'auto-ciblage.
- Les cas actuels bénéficiant des services de transferts monétaires et coupons sont susceptibles de rester vulnérables, voire de devenir plus vulnérables, en raison de la crise (par exemple, l'impact économique entraînera une hausse des taux de pauvreté). En outre, les plus vulnérables sont plus susceptibles de tomber malades en raison de leurs conditions de vie et de leur accès aux soins médicaux.
- Formez les bénévoles/le personnel de terrain pour qu'ils puissent identifier les ménages parmi votre charge de travail existante qui sont particulièrement à risque de contracter la COVID-19 en raison de leur âge ou de leur état de santé préexistant. Envisagez un transfert complémentaire ou une distribution en nature à ces ménages (par exemple, des articles d'hygiène).



Déploiement

1

Mise en œuvre du programme

Cf. **document « Plan de mise en œuvre de programme »** de l'outil « **Transferts monétaires en situation d'urgence** » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- Étant donné que l'ampleur des besoins en raison de la COVID-19 est élevée, des restrictions peuvent exister et les ressources de la société nationale sont susceptibles d'être limitées. Concentrez-vous sur les aspects fondamentaux de votre intervention prévue et veillez à les mettre en place correctement. Le Plan d'action (PoA) pourrait comprendre des ajustements aux activités existantes des services de transferts monétaires et coupons (si dans la même zone géographique que les besoins dus à la COVID-19) ou une hiérarchisation des plus importants. Autrement, votre mesure CVA devra peut-être comprendre un nouveau programme, avec une modalité différente et/ou un mécanisme de livraison mieux adapté à la situation.

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

- Tenez-vous à des indicateurs simples dans le PoA, afin qu'ils soient mesurables dans la situation évolutive actuelle. Pour l'argent polyvalent, assurez-vous que les indicateurs peuvent saisir les répercussions secondaires, car la COVID-19 est une pandémie à plusieurs niveaux.
- Les rôles et les responsabilités des services de transferts monétaires et coupons peuvent différer des POS existantes (le cas échéant) ou de la division des tâches, en raison du manque de ressources de la société nationale pendant l'urgence actuelle. Réviser-les si nécessaire et attribuez les rôles ou tâches liés aux services de transferts monétaires et coupons durant la crise de COVID-19.
- Le personnel de la société nationale doit veiller à participer aux forums de coordination utiles pour cette situation d'urgence, tels que les foyers de sécurité alimentaire, santé, d'éducation, même à distance, si possible. Au minimum, un groupe central des services de transferts monétaires et coupons devrait participer aux groupes de travail sur les services monétaires, le cas échéant. Il est important de se tenir au courant des plans et des mesures, de partager les informations utiles sur la COVID-19 ainsi que les bonnes pratiques.
- Coordonnez avec le gouvernement pour rechercher des possibilités d'alignement avec la mesure de protection sociale contre la COVID-19. Cf. [guide séparé de collaboration avec la protection sociale durant la crise de COVID-19](#) pour de plus amples renseignements.
- Travaillez en collaboration avec d'autres agences humanitaires et employez des méthodes et des systèmes collaboratifs dans la mesure du possible, pour cette situation d'urgence. Cela pourrait en particulier aider à résoudre les problèmes de gestion à distance et de ressources limitées.

2

Responsabilité et engagement communautaire

Cf. document « **Plan de responsabilité et communication avec les bénéficiaires** » de l'outil « **Transferts monétaires en situation d'urgence** » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- La communication et la responsabilité sont encore plus importantes durant la crise de la COVID-19, car une nouvelle modalité, un nouveau mécanisme de livraison ou de nouvelles méthodes de travail (par exemple, à distance) ont peut-être été mis en place.
- Mettez à jour ou concevez un nouveau plan CEA, car les canaux, outils et messages sont susceptibles d'être très différents, en raison de la COVID-19, de toute programmation CVA habituelle.
- La formation et le recours au personnel et aux bénévoles locaux seront essentiels dans les situations de déplacements limités et de travail à distance. Fournissez au personnel et aux bénévoles les messages-clés de l'OMS et du Mouvement à diffuser. Cf. **Assistant mission Watsan**.

Liens utiles

- [Instructions de défense de la protection sociale et des services de transferts monétaires durant la crise de la COVID-19](#)
- [Instructions de mise en œuvre de protection sociale avec les services monétaires durant la COVID-19](#)
- [Guide pour les sociétés nationales pour établir des approches collaboratives pour les transferts monétaires pendant la COVID-19](#)

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons dans un contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

- Discutez avec d'autres membres du Mouvement la possibilité de paiements incitatifs aux bénévoles participant aux campagnes de sensibilisation.
- Veillez à maintenir grandes ouvertes les voies de communication. Assurez-vous d'avoir des numéros de téléphone valides pour votre groupe central CVA, les informateurs clés, les leaders de la communauté et les prestataires de services afin de pouvoir les contacter, si une réunion en personne n'est pas possible.
- Intégrez l'accès aux informations sur la COVID-19 (ainsi que la messagerie standard sur le projet CVA) dans votre processus CVA, pendant l'enregistrement, la distribution et le suivi.
- Faites usage des marchés et magasins et faites appel aux vendeurs pour diffuser des messages de sensibilisation sur la façon dont le virus se propage et comment atténuer le risque.
- La communication directe en personne peut s'avérer impossible, pensez donc à d'autres outils, comme les alertes par SMS.
- Si un ménage ciblé se confine délibérément, il peut ne pas être en mesure d'accéder aux marchés et/ou aux points d'encaissement. Voyez si vous pouvez améliorer vos stratégies de communication pour mieux comprendre comment et si un ménage se confine délibérément, et comment le contacter pour savoir s'il a nommé un mandataire (voir également la sous-étape : inscription et identification).
- Envisagez d'encourager la population à acheter des articles susceptibles d'augmenter leur système immunitaire naturel (par exemple, les agrumes et les légumes) et des stratégies de prévention (par exemple, l'eau propre et des articles d'hygiène).
- Le fait d'avoir un système d'évaluation et de réclamation (CRM), comme un service d'assistance téléphonique, sera un outil ERC (Engagement et Redevabilité Communautaire) essentiel dans cette situation, en particulier si le contact direct est limité. Cependant, l'analyse des risques doit prendre en compte le risque de baisse de qualité ou d'exactitude dû au manque d'interaction en personne et de suivi auprès des personnes.
- Envisagez de mettre en place un système de recommandation pour les questions de protection et de santé relatives à la COVID-19, par exemple en fournissant un numéro différent qu'ils peuvent appeler, et en communiquant également les coordonnées des lignes directes utiles du gouvernement.

Liens utiles

Cf. documents de Responsabilité et d'engagement communautaire et communication des risques dans le [Port d'engagement communautaire de FICR](#)

- [Comment intégrer les personnes vulnérables et marginalisées à la RCCE \(Responsabilité et d'engagement communautaire et communication des risques\)](#)
- [Instructions pour les sociétés nationales sur l'engagement communautaire et la communication des risques durant la crise de la COVID-19](#)
- [Conseils inter-agences sur l'engagement des communautés dans les lieux pauvres en ressources, en personne ou à distance](#)

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

3

Choix de prestataire de services

Cf. document « **Plan d'engagement et de sélection de prestataire de services** » de l'outil « **Transferts monétaires en situation d'urgence** » pour des renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- Vous devrez probablement envisager un autre mécanisme de livraison pour les services d'assistance en espèces et coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19, tout en suivant toutes les **étapes standard d'analyse et d'engagement contractuel des FSP**.
- Si vous mettez en place un nouveau mécanisme de livraison, prenez en compte le fait que l'approvisionnement des PSF prend du temps. Faites autant que possible par rapport à cette étape pour vous préparer, avant le début des activités (de préférence pendant la phase de préparation de « Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE) » et certainement durant la phase d'évaluation).
- Envisagez de collaborer avec les agences humanitaires en ayant recours à leur mécanisme de livraison, si cela s'avère plus rapide que d'établir un mécanisme propre à votre société nationale.
- L'utilisation du mécanisme gouvernemental de prestation de la protection sociale (s'il est fiable et efficace) peut être utile pour gagner du temps.

Liens utiles

- [Instructions pour les sociétés nationales sur la collaboration avec les services monétaires durant la crise de la COVID-19](#)

4

Inscription et identification

Cf. document « **Plan d'inscription et d'identification** » de l'outil « **Transferts monétaires en situation d'urgence** » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

- Révissez et adaptez les critères de vulnérabilité. Dans la mesure du possible, faites appel à des dirigeants communautaires pour recueillir les informations.
- Resserrez ou adaptez les exigences d'authentification/identification. Étudiez les options qui réduisent le contact physique, comme les codes à barres, les photos ou les SMS. Il n'est pas recommandé d'utiliser la biométrie.
- Travaillez en étroite collaboration avec les acteurs locaux et envisagez de les engager comme observateurs/vérificateurs.
- Si vous effectuez toujours des inscriptions physiques, évitez les grands rassemblements et imposez des règles claires pour l'hygiène des mains, la distanciation sociale (minimum deux mètres entre les personnes) et le nettoyage des locaux/équipements. Si vous ne pouvez faire respecter ces règles, recherchez d'autres moyens d'inscrire les gens.

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet

- Formez le personnel/les bénévoles aux nouveaux modes d'inscription et communiquez clairement les informations de sensibilisation et de prévention auprès des personnes présentes sur place.
- Insistez sur le fait qu'une seule personne par ménage doit se présenter aux inscriptions.
- Les autres modes d'inscription seraient soit par téléphone, les personnes étant informées d'appeler la société nationale soit par le biais de la sensibilisation communautaire, soit par SMS, soit par l'intermédiaire d'un bénévole effectuant des visites en porte à porte pour recueillir les numéros de téléphone.
- Envisagez de mettre en place un processus de remplacement pour les ménages délibérément confinés qui ne peuvent pas se présenter à l'inscription en personne.

5

Distribution et encaissement

Cf. document « **Plan de distribution et d'encaissement** » de l'outil « Transferts monétaires en situation d'urgence » pour de plus amples renseignements généraux, compte tenu des aspects suivants :

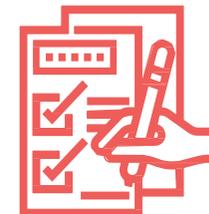
- L'accès aux points de distribution et aux points d'encaissement peut évoluer rapidement, en raison du confinement, etc. Envisagez des modes de livraison à distance dans la mesure du possible (par exemple, l'argent mobile).
- Si vous effectuez toujours des distributions physiques, évitez les grands rassemblements et imposez des règles claires pour l'hygiène des mains, la distanciation sociale (minimum deux mètres entre les personnes) et le nettoyage des locaux/équipements. Si vous ne pouvez faire respecter ces règles, recherchez d'autres modes de transferts.
- Formez le personnel/les bénévoles aux nouveaux modes de distribution et communiquez clairement les informations de sensibilisation et de prévention auprès des personnes présentes sur place. Envisagez d'inclure les messages de l'OMS et du Mouvement [lien vers <https://ifrcwatsanmissionassistant.wordpress.com/covid-19/>]
- Insistez sur le fait qu'une seule personne par ménage doit se présenter aux distributions.
- Évitez de prélever les empreintes digitales ou les signatures des membres du ménage bénéficiaires des services de transferts monétaires et coupons.
- Envisagez d'échelonner la livraison des transferts (si physiques) ou des cycles de chargement (par carte ou par téléphone) afin de réduire la mobilité individuelle et le rassemblement des personnes sur les marchés et dans les magasins.

Liens utiles

- Centre de ressources de subsistance : instructions sur la distribution dans le contexte de la COVID-19

Guide pour les sociétés nationales

Assistance en espèces et coupons en contexte de COVID-19 à travers le cycle de projet



Suivi et évaluation

Cf. documents « **Plan d'organisation de surveillance et évaluation** », « **Plan de suivi de programme** », « **Plan de surveillance des marchés** » de l'outil « Transferts monétaires en situation d'urgence »

- Comme pour les évaluations monétaires, vous devrez probablement envisager un suivi à distance, total ou partiel. Cela dépendra du niveau de restriction des mouvements ou de confinement dans le contexte correspondant.
- Le suivi peut être extrêmement utile pour éclairer l'adaptabilité qui est nécessaire pour la CVA en contexte de COVID et peut servir à obtenir un retour d'informations et améliorer les approches et les activités.
- Envisagez de rationaliser ou d'adapter les indicateurs que vous recueillez pour surveiller le processus, les rendements et les résultats de votre CVA, conformément à une méthode à distance.
- Augmentez la fréquence de la surveillance du marché (avec les données secondaires existantes et les données primaires si nécessaire), en vous concentrant sur les produits de base dans votre panier de dépenses minimum. En fonction du contexte, envisagez de passer d'une surveillance/d'une analyse de marché mensuelle à hebdomadaire.
- Vous devrez peut-être ajuster vos valeurs de transfert en cas de variations de prix importantes et constantes.
- Pour les pays touchés par l'inflation chronique (par exemple le Venezuela, la Libye, le Soudan du Sud et le Yémen), la surveillance du marché est essentielle.

Liens utiles

- [Instructions pour les sociétés nationales sur le suivi et l'évaluation de la CVA durant la crise de la COVID-19](#)