

FORMATION DES RÉSEAUX D'AGENTS A LA COVID-19



Merci de veiller à ce que tous ces messages importants soient transmis à l'ensemble de vos agents aussi rapidement et aussi clairement que possible.

Absolument, je m'en occupe tout de suite. Merci de vos conseils, votre présentation m'a beaucoup appris.



Chapitre 1 – Mesures d'autoprotection des agents sur les points de vente

Synthèse – Ce chapitre décrit la discussion entre un superviseur et un agent. Ils discutent des différentes mesures d'autoprotection que les agents doivent respecter sur leur lieu de travail pour se protéger de la pandémie de la COVID-19.

Lieu : point de vente de l'agent



Personnages

Souleiman
Superviseur



Jane
Agent



BOUTIQUE DE L'AGENT

Le corona,
c'est quoi ?

Le mot corona est un terme général qui sert à désigner la maladie de la COVID-19. Elle est causée par un nouveau virus respiratoire qui n'avait pas encore été signalé chez l'homme. Il a été signalé pour la première fois à Wuhan, en Chine, en décembre 2019.



BOUTIQUE DE L'AGENT

Comment est-ce que le virus se transmet ?

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



Comment savoir si quelqu'un est infecté ?

Les symptômes courants comprennent :

Fièvre • Fatigue • Toux sèche

Les autres symptômes comprennent :

Problèmes respiratoires • Douleurs et courbatures • Mal de gorge

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



BOUTIQUE DE L'AGENT

Comment peut-on traiter le coronavirus ?

Les personnes atteintes par la COVID-19 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 optimisés. Il faut pour cela se rendre immédiatement à l'hôpital le plus proche.







Que doit-on faire si on tombe malade ?

Faites passer les informations suivantes à tous vos clients s'ils tombent malade :



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 Maintenez une distance d'au moins deux mètres par rapport aux personnes en bonne santé



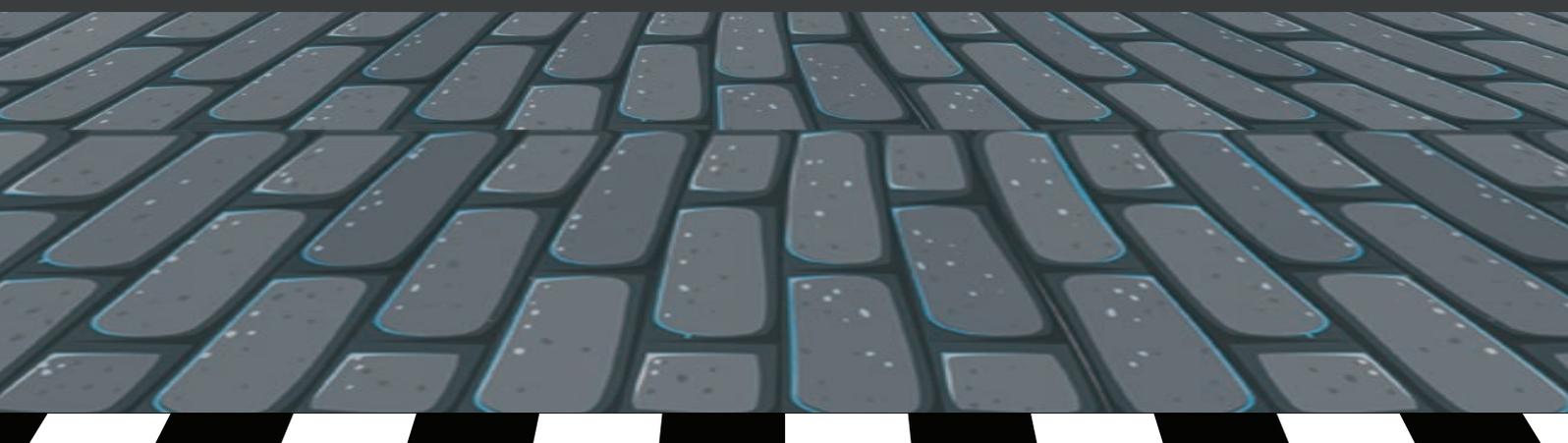
4 Lavez-vous les mains souvent à l'eau et au savon ou utilisez un produit désinfectant pour les mains

Note : Bien que l'OMS recommande une distanciation physique d'un mètre, beaucoup de pays ont appliqué le principe de précaution et ont porté cette distance à deux mètres. Les présentes recommandations suivent l'approche la plus prudente et conseillent une distanciation physique de deux mètres.

BOUTIQUE DE L'AGENT

Que devons-nous faire pour préparer notre point de vente ?

Nous devons prendre certaines mesures pour que notre point de vente soit prêt à faire face au coronavirus. Je vais les expliquer une par une.



Mesures de protection dans les locaux



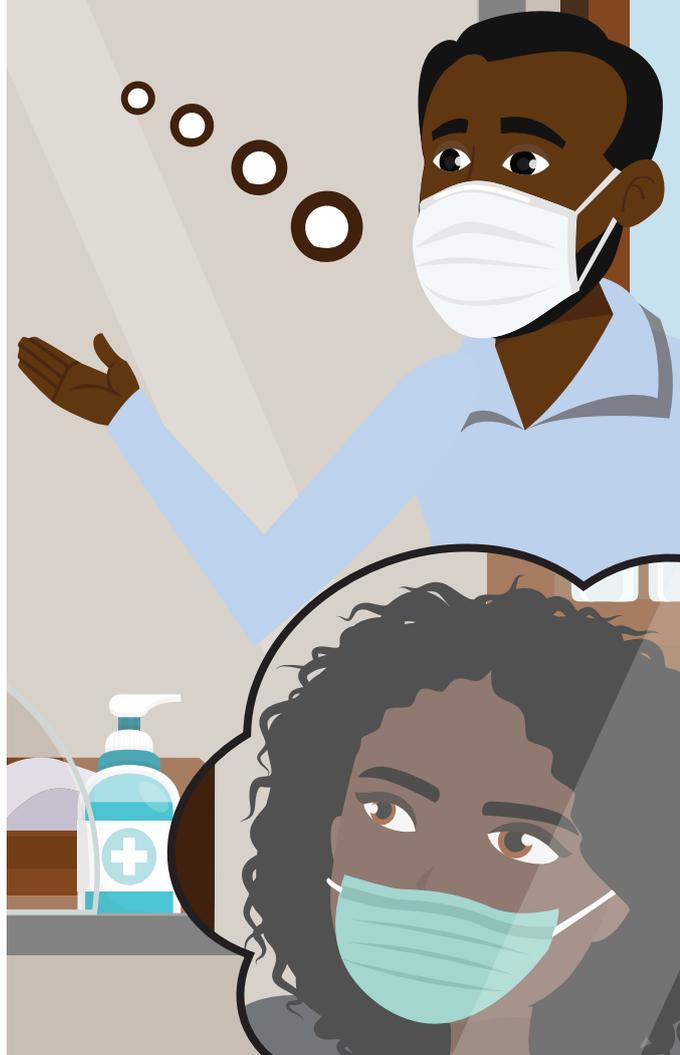
Premièrement, nous devons nous assurer de disposer de produits désinfectants et de produits de lavage des mains en quantité suffisante. Nous devons ensuite veiller à faire appliquer les précautions suivantes :

- i) Les clients doivent se désinfecter ou se laver les mains avant de s'approcher du comptoir. Installez pour cela des stations de lavage des mains, des produits désinfectants ou des lingettes alcoolisées à proximité du comptoir. Placez des mouchoirs en papier à disposition avec une poubelle à couvercle pour leur élimination en toute sécurité.
- ii) Désinfectez votre terminal de point de vente et tout autre objet touché par les clients (comme par exemple le stylo pour les registres d'opération) immédiatement après leur utilisation par chaque client - avant qu'ils soient manipulés par vous ou par une autre personne.
- iii) Désinfectez ou nettoyez le point de vente toutes les deux heures. Nettoyez le matériel, les poignées de porte, les surfaces de comptoir et toute autre surface fréquemment touchée par les clients.



Deuxièmement, pour éviter la propagation de postillons infectés :

- i) Portez un masque en permanence.
- ii) Demandez aux clients de porter un masque lorsqu'ils attendent d'être servis. Il peut s'agir de masques en tissu faits maison, mais ils doivent comporter trois épaisseurs de tissu.



- iii) Couvrez la toux ou les éternuements.
- iv) Utilisez un désinfectant ou lavez-vous les mains après avoir toussé ou éternué.
- v) Aérez les locaux en gardant les portes et les fenêtres ouvertes. Cela permet de réduire le risque que le virus reste enfermé dans la pièce.



Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades



Mettez en place des espaces de sécurité

- i) Maintenez une distance d'au moins deux mètres entre chaque client.
- ii) Dans la mesure du possible, effectuez les opérations derrière un comptoir fermé (à fenêtre) ou installez une barrière physique entre vous et vos clients. Évitez tout contact physique avec les clients.
- iii) Limitez la fréquentation du point de vente en demandant aux clients de s'organiser en file d'attente, de respecter les distances de sécurité et d'attendre leur tour.
- iv) Installez des repères à l'extérieur du point de vente pour garantir le respect de la distanciation sociale lorsque les clients font la queue. Utilisez du ruban adhésif ou des cercles dessinés sur le sol pour marquer les intervalles de deux mètres.

BOUTIQUE DE L'AGENT

Oui.

Est-ce qu'il y a d'autres mesures que nous pouvons prendre pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement de notre point de vente ?

- i. Si possible, mettez en place un système permettant de vérifier la température des clients dans la file d'attente au moyen de thermomètres infrarouges (si disponibles). Demandez à ceux qui ont de la fièvre de quitter les lieux et de se faire soigner d'urgence.
- ii. Instaurez des horaires spéciaux pour les catégories de clients les plus vulnérables, comme les personnes âgées, les femmes enceintes ou les personnes accompagnées d'enfants.
- iii. Si vous attendez le versement de prestations sociales, essayez d'éviter que les gens se rassemblent pour faire leur retrait en même temps.

BOUTIQUE DE L'AGENT

Enfin...

- 
- i) Encouragez les clients à faire des paiements et des transferts digitaux pendant la période actuelle.
 - ii) Installez des panneaux d'affichage avec les consignes à respecter à l'intérieur des locaux et veillez à ce que les règles de sécurité et de distanciation sociale soient respectées. Vous pouvez également afficher des posters qui encouragent le lavage des mains et une bonne hygiène respiratoire.



Est-ce que le coronavirus peut aussi se transmettre par les espèces ?

L'argent liquide passe entre de nombreuses mains. Il est possible que les billets et les pièces de monnaie puissent être porteurs du virus.

Dans ce cas, comme est-ce que je dois me protéger et protéger mes clients, sachant que mon activité implique de manipuler quotidiennement beaucoup d'espèces ?

Pas besoin de paniquer. Je vais vous expliquer quelques solutions simples pour éviter toute contamination par les billets et les pièces de monnaie.



BOUTIQUE DE L'AGENT



- i) Lavez-vous les mains ou désinfectez-les immédiatement après avoir effectué des opérations en espèces. Dans la mesure du possible, mettez des gants pour encaisser les espèces des clients et lavez-vous les mains ou désinfectez-les chaque fois que vous enlevez les gants.
- ii) Évitez de vous toucher les yeux, le visage ou la bouche après avoir manipulé des espèces. Vous ne devez vous toucher les yeux, le visage ou la bouche qu'après vous être désinfecté les mains.
- iii) Conservez les espèces dans un endroit désigné ou dans une caisse. La caisse doit être désinfectée régulièrement, au minimum après chaque service, avec de l'alcool ou des lingettes désinfectantes à base d'alcool.



Lavez-vous les mains



Évitez de vous toucher le visage



Portez des gants



Manipulez les espèces en toute sécurité



BOUTIQUE DE L'AGENT

Nous devons aller périodiquement à la banque ou au distributeur automatique de billets pour rééquilibrer notre caisse. Quelles sont les mesures de précaution à prendre pour éviter toute contamination pendant ces déplacements ?

Vous avez raison. Il est important de vous protéger lorsque vous allez à la banque ou à un distributeur automatique de billets, car ces endroits sont souvent très fréquentés. Voici quelques précautions à prendre pour ces visites.

1.  Tenez-vous en permanence à une distance d'au moins deux mètres de toute autre personne à la banque.

2.  Utilisez votre propre stylo pour remplir les documents nécessaires.

3.  Emmenez du produit désinfectant pour les mains avec vous.

4.  Désinfectez-vous les mains ou lavez-les lorsque vous partez à la banque, lorsque vous êtes à la banque et lorsque vous en revenez.

5.  Portez un masque chaque fois que vous faites le déplacement.

6.  Dans toute la mesure du possible, évitez de toucher les comptoirs, les murs, etc.

7.  Attendez votre tour au distributeur de billets.

8.  Désinfectez-vous les mains ou lavez-les après avoir utilisé le distributeur de billets.

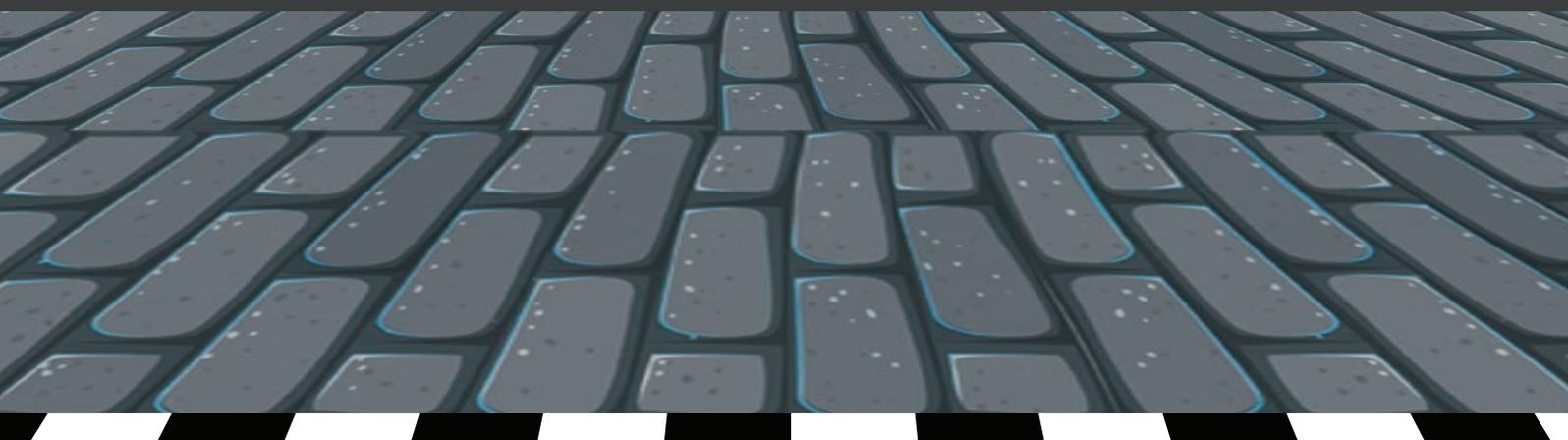
BOUTIQUE DE L'AGENT

Oui

Est-ce que je dois aussi prendre des précautions particulières concernant mon téléphone mobile et mon terminal de point de vente pour éviter la contamination ?

Nettoyez et désinfectez vos téléphones mobiles et vos TPE avec de l'alcool ou des lingettes désinfectantes à base d'alcool. Cela doit être fait chaque fois que les clients touchent l'équipement, par exemple pour saisir leur code confidentiel.

Même si les clients n'ont pas touché l'équipement, vous devez désinfecter les appareils à chaque changement de service avant de les remettre à quelqu'un d'autre.



Chapitre 2 – Mesures de protection des clients dans la boutique de l’agent

Synthèse – Ce chapitre décrit la discussion entre un agent et ses clients sur son point de vente. Ils discutent des mesures de protection prises par l’agent pour assurer la protection de sa clientèle qui vient dans le magasin.

Lieu : point de vente de l’agent



Personnages

Jane
Agent



Mary
Cliente



John
Client



Grace
Cliente



BOUTIQUE

Bonjour ! J'espère que vous allez bien, et votre famille aussi. Comme vous le voyez, nous avons fait quelques changements pour votre protection.

Tout d'abord, je vais demander à chacun de vous de vous laver les mains ou de les désinfecter. Vous pouvez utiliser le désinfectant qui est à votre disposition près de la caisse.

C'est compris. Est-ce que nous devons faire autre chose ?

Ensuite, vous devez respecter certaines règles de base quand vous êtes dans la boutique. Je vais vous les expliquer...



BOUTIQ

- 1) Ne vous serrez pas autour du comptoir de l'agent. Faites la queue et attendez patiemment votre tour.
- 2) Veuillez maintenir une distance d'au moins deux mètres entre chaque personne dans la boutique.



2 mètres



3) Merci de respecter les règles suivantes pour éviter d'envoyer des gouttelettes dans l'air :

- 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 ou désinfectez-les immédiatement après avoir toussé ou éternué.

4) Évitez de toucher les gens ou les surfaces pendant que vous êtes dans le magasin.

D'accord.

D'accord.

Intéressant !



Portez un masque



Couvrez-vous le nez et la bouche quand vous tousssez



Lavez-vous les mains ou désinfectez-les

Mesures de protection des clients dans la boutique de l'agent



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



Oh, qu'est-ce que je dois faire alors pour éviter d'être contaminée quand je fais des opérations en espèces ?



Vous devez vous laver les mains ou les désinfecter immédiatement après avoir effectué des opérations en espèces. Veuillez utiliser le désinfectant qui est sur le comptoir à cet effet.

Services spéciaux pour les clients

Nous avons également pris de nouvelles dispositions pour protéger nos clients contre la COVID-19.

C'est formidable. De quoi s'agit-il ?

Nous avons mis en place des horaires réservés aux clients plus vulnérables, comme les personnes âgées, les femmes enceintes et les personnes accompagnées d'enfants.

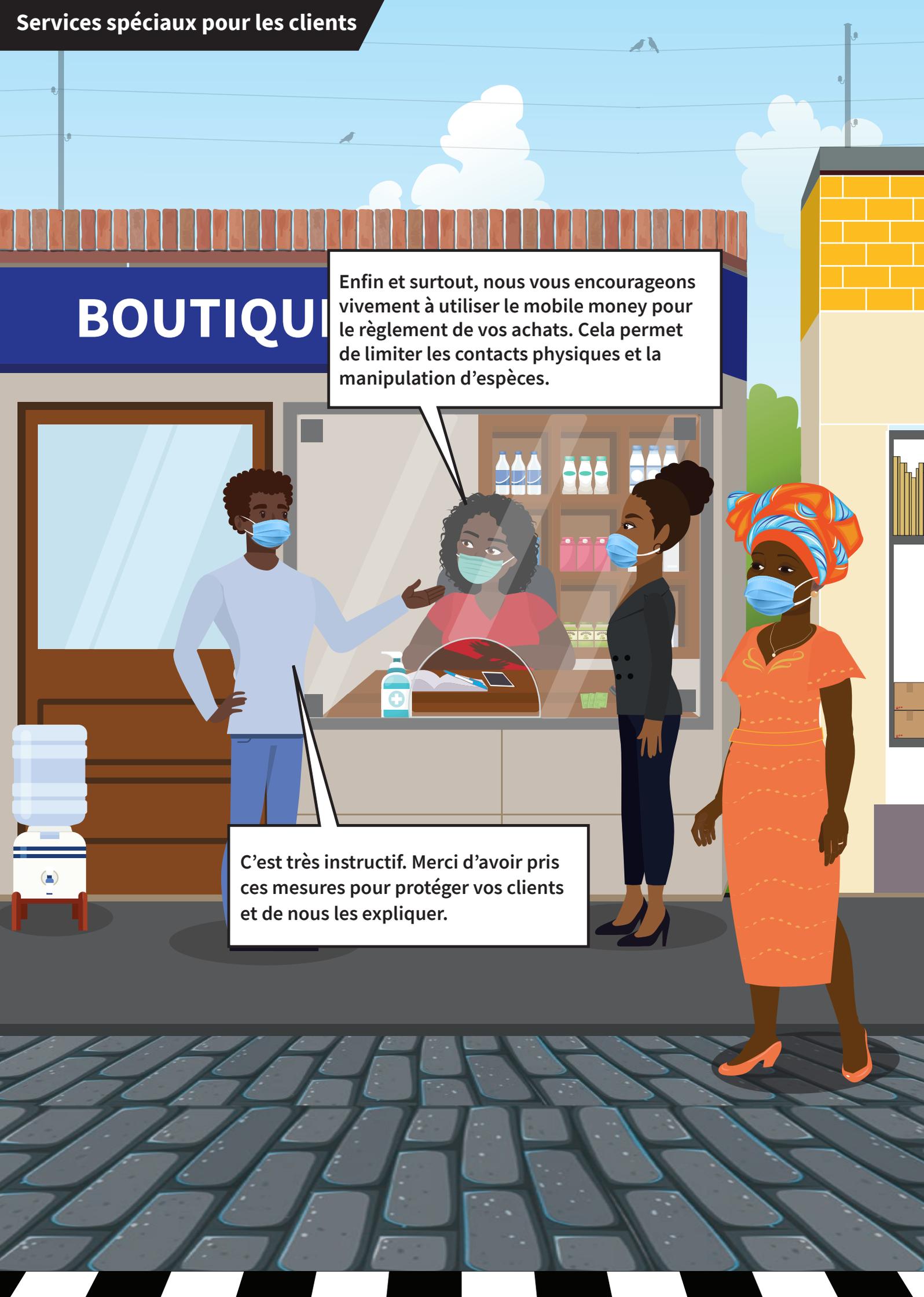
Ce sera très utile !



BOUTIQUE

Enfin et surtout, nous vous encourageons vivement à utiliser le mobile money pour le règlement de vos achats. Cela permet de limiter les contacts physiques et la manipulation d'espèces.

C'est très instructif. Merci d'avoir pris ces mesures pour protéger vos clients et de nous les expliquer.



BOUTIQUE

En cas d'urgence ou pour toute demande de renseignement, n'hésitez pas à nous contacter.

Dans le cas d'une urgence médicale, veuillez appeler la ligne d'assistance téléphonique ou allez au centre médical de prise en charge de la COVID-19 le plus proche.

Merci !

Merci !

Super !





Références :

Organisation mondiale de la santé (OMS)

Consultez le site de l'Organisation mondiale de la santé à l'adresse suivante pour prendre connaissance recommandations les plus récentes concernant la COVID-19 : <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>

Mentions légales :

Bien que nous 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/bailleurs de fonds ne sont pas responsables des erreurs ou omissions, ni des résultats obtenus suite à l'utilisation de ces informations. Toutes les informations figurant dans cette bande dessinée sont fournies « en l'état », sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, d'actualité ou de résultats découlant de leur utilisation ni autre garantie, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties de performance, de valeur marchande ou d'adéquation pour un usage particulier. Le contenu de cette bande dessinée a pour but exclusif de diffuser des informations d'ordre général et ne fournit aucun conseil ou avis juridique. Cette bande dessinée ne doit pas être interprétée ou invoquée pour des conseils juridiques, réglementaires ou fiscaux.