

PROTOCOLE DE DISTRIBUTION DE KITS EN PERIODE DE COVID-19 (A DOMICILE ET EN DIRECT SUR SITE SECURISE)

DOCUMENT INTERNE / Plan spécifique Coronavirus - Procedure n° ... – DROI-DeXT-U

Rédaction
Validation

23.04.2020
18.05.2020

Par : délégation Iraq + Pole EASA
Par : Pole EASA

Compte tenu du caractère évolutif de la situation liée à la pandémie Covid-19 en cours et de la nécessité d'adapter les réponses, y compris techniques, ces fiches sont susceptibles d'être modifiées ou complétées.

A. PREAMBULE

Cette **fiche technique** vise à détailler les précautions à prendre lors de la distribution de kits en contexte de pandémie de COVID-19 pour limiter les risques de propagation du virus à nos bénéficiaires et protéger les volontaires. Ces distributions peuvent prendre la forme de distributions de kits au **domicile** des personnes ou via des **distributions directes de groupes dans des zones dédiées**.

Ce protocole de distribution inclut des produits alimentaires pour l'aide d'urgence, des articles non alimentaires (NFI), des kits eau ou hygiène, ainsi que des intrants agricoles (semences, outils...).

B. PHASE DE PREPARATION DES DISTRIBUTIONS

FORMATION DU PERSONNEL ET DES VOLONTAIRES

Tous les volontaires et salariés impliqués dans l'organisation ou la mise en œuvre d'une distribution devront être formés, notamment sur les sujets suivants :

- Connaissances générales sur le Covid-19
- Recommandations et mise en œuvre des gestes barrières
- Formation de formateurs pour animer des sessions de sensibilisation sur les risques liés au Covid-19 pendant les distributions
- Procédures à appliquer pour une distribution en période de Covid-19 (selon les réglementations locales.)

DETERMINER LES MODALITES DE LA DISTRIBUTION

- Envisager des distributions **plus importantes en quantité ou en montant de transfert¹, permettant de couvrir les besoins sur une période de temps plus importante, avant que le stade de transmission communautaire ne soit atteint ou déclaré (stade 3 de l'OMS)** afin de minimiser la nécessité d'une distribution au plus fort de la crise. Donner une ration de plusieurs semaines pouvant

¹ Veiller informer et valider avec le bailleur des éventuels changements de modalités.

aller jusqu'à 3 mois en fonction de la disponibilité locale et de la modalité de la distribution (il faut que le kit distribué reste 'transportable'). Généralement, pour les kits alimentaires, une ration d'1 mois est assez classique, jusque 1,5 à 2 mois. Une ration de 3 mois sera recommandée en cas de signe très fort de propagation de l'épidémie dans la zone d'intervention, car les risques de reventes ou de pertes augmentent alors du fait des conditions de stockages souvent médiocres.

- **Revoir les modalités de la distribution** (transferts en nature, en espèces ou coupons) pour limiter les rassemblements et les contacts entre équipe et bénéficiaires.

Dans le cas de distributions de kits en nature :

- Déterminer le mode de distribution à adopter: livraison à domicile pour les plus vulnérables et isolés, ou distribution directe sur un site aménagé et sécurisé.
- Etablir un protocole clair de distribution limitant le nombre de personnes bénéficiaires ainsi que les interactions physiques entre équipe et bénéficiaires ;
- Clarifier et déterminer de façon claire les tâches du personnel sur le site de distribution: accueil des bénéficiaires, sensibilisation, distribution, réception des plaintes, etc.

PROCEDURES D'ENREGISTREMENT / D'IDENTIFICATION DES BENEFICIAIRES :

- A moins que ce soit absolument essentiel/nécessaire pour la continuité opérationnelle, **éviter la collecte de données biométriques** ou, selon les circonstances, éviter complètement l'enregistrement/collecte de données dans un contexte de contamination active. Ces mesures doivent être communiquées (aux populations touchées) à l'avance, tout en veillant à ce que les principes de protection des données continuent d'être respectés.
- Sensibiliser le personnel sur les mesures de protection du virus : garder une distance physique d'au moins 1,5 mètres, ne pas avoir de contact, se laver régulièrement les mains avec du savon et un gel hydro-alcoolique

EQUIPEMENTS DE PROTECTION POUR LE PERSONNEL ET LES VOLONTAIRES

Equipement

Les personnes manipulant les kits tout au long du processus de distribution doivent être équipées de :

- **Dispositif de lavage de mains**, gel hydro alcoolique, ou désinfectant pour les mains (également pour les bénéficiaires à l'entrée des sites de distribution)
- **Masques** chirurgicaux ou alternatifs

Porter l'équipement

Toutes les personnes impliquées dans la distribution des kits doivent être formées sur la façon de mettre correctement leur masque, ainsi que sur le lavage des mains pour la préparation des kits et avant la distribution.

Port du masque

- Se laver les mains avant de mettre le masque
- Pincer la **tige métallique** sur le nez
S'assurer que le masque passe **sous le menton**
- **Ne pas toucher son visage** lorsque le masque est en place
- Si le masque est partiellement retiré, le jeter.

Retrait de l'équipement de protection

- Les EPI seront à jeter dans des **sacs en plastique doublés** (un sac enfermé dans un autre sac) avec les déchets municipaux normaux

EQUIPEMENT DES VEHICULES

Les véhicules doivent disposer avant de partir de :

- Une station de lavage des mains + savons + 20L d'eau

Conditions de travail pour les personnels et les volontaires : Il sera demandé **quotidiennement** aux personnels et aux volontaires s'ils présentent des symptômes :

- Fièvre
- Gorge irritée
- Toux
- Diarrhée

En cas de symptômes, il leur sera demandé d'attendre **14 jours** après la fin des symptômes avant de reprendre les activités.

PREPARATION DES KITS EN AVANCE

Réception des biens pour la distribution en nature

Les biens doivent être reçus avec un minimum de personnel présent afin d'être préparés en kits pour la distribution. Des kits individuels devront être préparés à l'avance. Aucune méthode du grouping ne sera autorisée sur le site de distribution directement.

Emballage pour la distribution en nature

- Les marchandises seront emballées par des volontaires portant leur équipement de protection individuelle, dans un espace permettant une distance de 1,5 m entre les personnes et bien ventilé.
- Des kits prêts à être distribués seront préparés en amont de la distribution. Concernant les distributions alimentaires, conserver les stocks de nourriture dans un endroit séparé, et organiser les rations / paniers alimentaires en amont.
- Désinfectez l'emballage avant le contrôle, le chargement et la distribution car les études indiquent que le coronavirus peut survivre sur les surfaces pendant quelques heures ou jours, et reste donc à risque de transmission.

TRANSPORT

- Charger uniquement sur les véhicules le nombre de kits prévus pour la distribution du jour afin d'**éviter de ramener des kits non distribués** dans la zone de stockage
- Les **kits non distribués** retournant au stock doivent être stockés séparément des autres pour éviter toute contamination croisée pendant 7 jours ou désinfectés avec une éponge et du Dettol pour les kits non alimentaires.

Volontaires et chauffeurs

- Doivent se **frotter les mains** avec du gel hydroalcoolique à chaque fois qu'ils entrent dans la voiture
- Doivent porter leurs **masques** en entrant dans la voiture
- Personne ne devrait s'asseoir sur le siège arrière du milieu pour maintenir les distances de sécurité
- Les fenêtres doivent être ouvertes pour permettre la circulation de l'air
- Eviter d'allumer la climatisation dans les véhicules

SPECIFICITES POUR LES DISTRIBUTIONS D'ESPECES ET/OU DE COUPONS

- **Réviser le calendrier des transferts** monétaires sans pour autant mettre en difficulté les bénéficiaires (en augmentant les montants des transferts par exemple).
- En cas de distribution physique, **échelonner le calendrier des transferts pour éviter le regroupement** de bénéficiaires dans un endroit clôt et / ou exigü.
- Se référer aux mesures clés décrites pour les distributions ci-dessus et les appliquer dans le cadre des distributions monétaires.
- Eviter d'utiliser des coupons papiers réutilisables pour limiter les risques de transmission : envisager des coupons électroniques ou retourner à des coupons papiers à usage unique.
- En fonction de la faisabilité, envisager un **recours vers les transferts monétaires électroniques**, pour limiter le plus possible les risques de contamination et de propagation du virus avec les espèces et pour renforcer la sécurité des bénéficiaires et des partenaires. Sinon, envisager l'utilisation de cartes bancaires si possible.

- Les valeurs transférées (espèces ou coupons) peuvent être stérilisées (durée de stockage de 7 jours sous scellé, stérilisation par la chaleur...)
- En cas de restriction des mobilités dans la zone (confinement, couvre-feu), **privilégier le regroupement des transferts** (ex : passer d'un transfert hebdomadaire à un transfert mensuel).
- **Organiser des systèmes de mandataire** en cas d'isolement sanitaire de certains ménages bénéficiaires ou de personnes très vulnérables qui ne seraient pas en capacité de se déplacer (le mandat permet aux bénéficiaires d'envoyer un représentant pour récupérer l'aide et ainsi de limiter les risques de contamination des personnes à risque face au virus).
- **Augmenter la fréquence du suivi des marchés et des prix des produits de base** (risque d'augmentation des prix) et porter une attention particulière aux stocks, aux chaînes d'approvisionnement des produits et services essentiels (risque de pénurie de certains produits de base/produits essentiels aux gestes barrières contre le COVID-19 comme le gel hydro-alcoolique). Le suivi des marchés doit au maximum se faire à distance via des données secondaires (en utilisant des données du gouvernement, des cluster ou groupe de travail SAME ou cash, du PAM, du PCMA).
- **Les commerçants partenaires des distributions doivent recevoir des stations de lavage des mains** ainsi que du savon, à installer devant leurs échoppes et des masques-barrière en quantité suffisante pour la durée de l'opération

Pour plus de détails, se référer à la [note technique \(en anglais\) de la Croix-Rouge britannique concernant les transferts monétaires](#).

PROCEDURES D'ENREGISTREMENT / D'IDENTIFICATION DES BENEFICIAIRES :

- Encourager une **révision du ciblage** et un établissement de priorités (en raison de restrictions d'accès/de mouvement).
- **Passer par les leaders communautaires, les comités locaux de la SNH pour identifier** les personnes vulnérables qui ont besoin de l'assistance. Les vérifications de listes seront mises en œuvre en fonction du niveau de contamination dans la zone d'intervention.
- **Communiquer les nouvelles mesures de ciblage** aux populations touchées à l'avance.
- Veiller à ce que les **principes de protection des données** continuent d'être respectés.
- **Sensibiliser le personnel sur les mesures de protection du virus** : garder une distance sociale d'au moins 2 mètres, ne pas avoir de contact, se laver régulièrement les mains avec du savon et un gel hydro-alcoolique
- **Etablir des listes de distribution strictes** (avec numéros de contact), permettant de retrouver une personne potentiellement contaminée.

C. PROTOCOLE DE DISTRIBUTION A DOMICILE

La distribution à domicile permet de cibler les bénéficiaires les plus vulnérables et isolés. Cela peut également être une bonne occasion de sensibiliser sur les risques de propagation du virus et sur les mesures barrières à mettre en place, et de créer un contact pour de plus amples explications. Cependant, cette forme de distribution nécessite plus de temps et de personnel.

*Si quelqu'un (chauffeur, volontaire, personnel) ne se sent **pas en sécurité** de participer à la distribution, il n'est pas obligé de le faire.*

PROCEDURE

- Le personnel doit **frapper à la porte**, placer le kit au sol et reculer à 1,5 m de distance.
- Les volontaires se **présentent** et expliquent le but de leur présence
- Le kit doit être posé **par terre** loin du bénéficiaire.
- Enregistrez les **coordonnées** du bénéficiaire à l'aide de l'outil à votre disposition (tablette, ordinateur, papier...)
- On peut dispenser une **séance de sensibilisation** aux membres du ménage en maintenant la distance. L'information peut être passée selon **différents canaux de communication et outils** adaptés (posters, flyer, explication orales, dessins...) de façon à s'adapter à son auditoire.

- Les volontaires doivent prendre les **mesures de précaution** suivantes:
 - **Ne pas** entrer dans la maison des personnes
 - Garder une **distance** d'au moins 1,5 mètre
 - Ne pas serrer la main ni embrasser les personnes (**pas de contact physique**)
 - Ne pas accepter de nourriture, de boissons ou de cadeaux

D. PROTOCOLE DE DISTRIBUTION DIRECTE SUR SITE SECURISE

Les sites de distribution ont l'avantage d'être plus efficaces en termes de personnel et de temps. Ils permettent également le **dépistage** des bénéficiaires et leur suivi et traitement ultérieurs. Cependant, ils nécessitent une organisation rigoureuse pour éviter l'encombrement et les contaminations des personnes.

Plusieurs sites de distribution peuvent être identifiés pour éviter l'encombrement sur un seul site.

Le nombre de bénéficiaires recevant leur kit sur une même période de temps et sur le même site doit être limité pour éviter les afflux de personnes.

ORGANISER ET IDENTIFIER LES DIFFERENTES ZONES DEDIEES DU SITE DE DISTRIBUTION SECURISE

- **Concevoir l'aménagement des points de distribution** pour permettre une distanciation physique d'au moins 1,5 m entre les personnes.
- **Préparer le site avec des marquages au sol et des zones clairement délimitées** (avec des cordes, barrières, marquages au sol...)
- Assurer la clarté des indications pour la **gestion de flux et des sens de circulation** des personnes, sens des entrées-sorties, marquage au sol accessibles y compris pour les personnes handicapées.
- Le site doit être large, bien ventilé ou si possible dehors (les gymnases, préaux d'écoles ou autres sont souvent adaptés) et validé par les autorités.
- **Délimiter les zones** : point d'accueil, zone de vérification de l'identité des bénéficiaires, zone de collecte des kits et point de sortie pour contrôler la foule.
- Consacrer une zone sécurisée pour les personnes à risque (âgées, femmes enceintes ou allaitantes, personnes avec handicaps, personnes avec des problèmes de santé pré-existants ou chroniques) pour qu'ils puissent bénéficier des distributions sans attente et sans contact avec le reste de la population.
- Assurer un **mécanisme de remontée d'informations et des plaintes** sans contact (boîte à suggestions, hotline, adresse mail...) et communiquer dessus (affichage du numéro de la hotline ou de l'adresse mail, horaires d'ouverture et adresse du bureau des plaintes...)

EVITER LES RASSEMBLEMENTS AUTOUR DES POINTS DE DISTRIBUTION

- Renforcer l'organisation des activités avant le jour prévu pour éviter les foules, par exemple en publiant à l'avance les créneaux horaires fixés ou en organisant des distributions plus nombreuses ou régulières, mais en accueillant moins de personnes à chaque fois
- **Informers les bénéficiaires** qu'il faut respecter les mesures de distanciation physique (se tenir à 1,5m de distance les uns des autres).
- Encourager les bénéficiaires à quitter le site de distribution et à rentrer chez eux une fois leur kit récupéré afin d'éviter les attroupements.
- **Créer différents points de distribution** (on peut envisager 3 zones parallèles > cf plan exemple PAM en annexe)
- Veiller à ce que le site soit relativement éloigné d'autres sites de rassemblement tels que les marchés ou les gares pour éviter les risques d'attroupements des curieux.

ASSURER L'HYGIENE ET LES MESURES DE DISTANCIATION PHYSIQUE

Il ne doit pas y avoir de contact physique entre le staff et les bénéficiaires, et entre bénéficiaires.

- **Former le personnel et les partenaires sur les mesures de prévention COVID-19** à appliquer
- Dans la zone d'entrée, **mettre à disposition des points de lavage de main** avec de l'eau et du savon, ou des solutions préparées telles que : eau savonneuse, eau chlorée, gel hydro-alcoolique...,
- Mettre en place une **signalétique** sur comment bien se laver les mains
- Encourager les personnes à récupérer leur kit rapidement et à évacuer la zone de distribution rapidement pour rentrer directement chez eux sans stationner à l'extérieur du site.
- Les surfaces (tables...) et matériels (stylos, mégaphones...) supports des activités doivent être **désinfectés régulièrement**, avant et pendant la distribution.

SESSIONS DE SENSIBILISATION AU COURS DE LA DISTRIBUTION

- **Former les volontaires à prodiguer des conseils aux bénéficiaires** pendant la distribution sur le Covid-19, les risques de transmissions et les mesures barrières (**volet CREC**).
- **Rappeler les mesures de prévention** par mégaphone pendant la distribution physique
- Les bénéficiaires peuvent recevoir ces informations via **différents canaux de communication** (posters, images, messages de sensibilisation au mégaphone, chansons...)

E. APRES LES DISTRIBUTIONS

Volontaires et personnels

Les **mains** doivent être lavées après la distribution de chaque kit.

Véhicules

Les chauffeurs doivent **essuyer** toutes les surfaces (poignées de portes, levier de vitesse, volant, tableau de bord) **tous les soirs** avec un désinfectant tel que du Dettol. **Eviter le sprayage directement sur les surfaces à nettoyer** avec le produit désinfectant. Le but est d'éviter la mise en suspension des potentiels gouttelettes de virus qui seraient sur les surfaces et qui se retrouveraient alors dans l'air, ce qui augmenterait les risques de transmission par voie aérienne. Les produits de désinfection doivent être sprayés sur un tissu propre, qui lui-même sert à nettoyer les surfaces.

Gestion des plaintes

Veiller à la collecte des données ou plaintes suivant les différents canaux communiqués aux bénéficiaires lors de la distribution, et ceci afin de les traiter et de revenir vers les personnes concernées.

Suivi post distribution

Le suivi post-distribution et les enquêtes de satisfaction seront si possible effectuées par téléphone pour limiter les contacts.

F. BIBLIOGRAPHIE

- ACF –Recommandations opérationnelles au niveau des projets dans le contexte Covid-19
- WFP – Recommandations for adjusting food distribution standard operating procedures in the context of the COVID-19 outbreak
- IASC - Recommandations pour l'ajustement des procédures opérationnelles standards (SOP) de distribution alimentaire dans le contexte de l'épidémie de COVID
- Mercy Corps – Group distribution tipsheet : Cash, vouchers and goods
- CALP - Les transferts monétaires dans le contexte du COVID-19 : conseils du réseau CaLP Version du 23 avril 2020

ANNEXE 1: EXEMPLE DE PLAN DE SITE SECURISE POUR DE LA DISTRIBUTION DE KITS DANS UN ENVIRONNEMENT DE COVID-19 (SOURCE : PAM)

