

DĚGGAL

INFRASTRUCTURE DE PREUVE POUR LES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES INFORMELLES

GUIDE PRATIQUE

# Manuel de l'équipe terrain

*Brief, scripts, consentement, preuves, sécurité et contrôle de fin de journée*

|          |                                                                            |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|
| Statut   | Édition consolidée - à utiliser après formation et validation du protocole |
| Édition  | Consolidée                                                                 |
| Audience | Agents terrain, responsable terrain, back-office et formateurs             |
| Édition  | 12 juillet 2026                                                            |

**Confidentiel - diffusion contrôlée**

*Les objectifs et hypothèses ne doivent pas être présentés comme des résultats obtenus.*

# Manuel de l'équipe terrain

Un document court, lisible et directement utilisable pendant le pilote.

|                               |                                                |                              |
|-------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>7 étapes</b><br>par visite | <b>4-6</b><br>dossiers complets / agent / jour | <b>100 %</b><br>consentement |
| <b>• 24 h</b><br>retour QA    | <b>0</b><br>promesse                           | <b>1 canal</b><br>d'escalade |

## Règle d'or

En cas de doute sur le consentement, la sécurité physique, une donnée interdite ou une fraude - arrêter, protéger la personne et appeler le responsable.

## Table des matières

| Section                         | Page |
|---------------------------------|------|
| 1. Mission et posture           | 1    |
| 2. Phrase d'ouverture           | 2    |
| 3. Les sept étapes d'une visite | 2    |
| 4. Consentement - comment faire | 2    |
| 5. Niveaux de preuve            | 3    |
| 6. Données interdites           | 3    |
| 7. Questions simples à poser    | 3    |
| 8. Observation neutre           | 3    |
| 9. Nommage des fichiers         | 4    |
| 10. Sécurité terrain            | 4    |
| 11. Situations et réponses      | 4    |
| 12. Contrôle avant de quitter   | 5    |
| 13. Fin de journée              | 5    |
| 14. Contacts d'escalade         | 5    |

## 1. Mission et posture

Votre rôle est d'aider une personne à organiser des preuves simples de son activité. Vous n'êtes ni banquier, ni enquêteur de police, ni agent de recouvrement. Vous n'annoncez jamais qu'une personne recevra un prêt, une subvention, un contrat, un équipement ou une sélection.

| Faire                                      | Ne jamais faire                                                 |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Parler simplement et écouter.              | Mettre la pression ou conditionner un avantage au consentement. |
| Expliquer ce qui est collecté et pourquoi. | Demander PIN, mot de passe, solde ou accès au téléphone.        |
| Décrire des faits observables.             | Inventer, embellir ou cacher une incohérence.                   |
| Respecter le refus et le retrait.          | Enregistrer en cachette.                                        |
| Signaler immédiatement les alertes.        | Partager un fichier hors du canal approuvé.                     |

## 2. Phrase d'ouverture

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Script</b></p> <p>Bonjour. Nous travaillons avec DĚggal pour aider les commerçants à organiser des preuves simples de leur activité. Vous choisissez ce qui peut être collecté et partagé. Cela ne garantit aucun prêt, subvention ou contrat. Souhaitez-vous que je vous explique?</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Après l'explication, demandez à la personne de reformuler avec ses propres mots. Si elle pense qu'il s'agit d'un prêt, d'une inscription obligatoire ou d'une sélection garantie, corrigez avant de continuer.

## 3. Les sept étapes d'une visite

| Étape        | Ce que vous faites                                   | Question de contrôle                |
|--------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Présenter | Dire qui vous êtes, le but et l'absence de promesse. | La personne a-t-elle compris?       |
| 2. Consentir | Expliquer chaque preuve et demander un choix.        | L'accord est-il libre et clair?     |
| 3. Écouter   | Laisser raconter l'activité; reformuler.             | Déclaration ou fait observé?        |
| 4. Observer  | Noter le lieu, l'activité et les éléments visibles.  | Est-ce nécessaire et exact?         |
| 5. Collecter | Prendre seulement les preuves autorisées.            | Une donnée interdite apparaît-elle? |
| 6. Résumer   | Relire les faits et corriger les erreurs.            | La personne confirme-t-elle?        |
| 7. Clôturer  | Donner l'ID, expliquer la suite et le retrait.       | Aucune garantie formulée?           |

## 4. Consentement - comment faire

1. Expliquez la finalité : créer un dossier de preuve d'activité.
2. Présentez séparément la photo, l'audio, la localisation, le reçu et la référence.
3. Demandez ce que la personne accepte - ne cochez rien à sa place.
4. Expliquez qui pourrait recevoir une vue filtrée et pendant combien de temps.
5. Enregistrez la langue, la date, la version du formulaire et votre identité.
6. Rappelez le canal de retrait, de correction et de suppression.

**Doute**

Une personne silencieuse, pressée, intimidée ou qui ne comprend pas n'a pas donné un consentement valable. Arrêtez et demandez au responsable.

## 5. Niveaux de preuve

| Niveau              | Minimum                                                               | Exemple                                           | Attention                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------|
| Existence           | Lieu ou point de vente, activité observée et consentement.            | Stand ouvert et activité visible.                 | Ne prouve pas les revenus.      |
| Activité            | Existence + stock, vente récente, reçu ou référence.                  | Marchandise, preuve d'achat récente.              | Ne garantit pas la performance. |
| Fiabilité renforcée | Activité + ancienneté, références croisées et aucune alerte critique. | Deux références cohérentes et activité confirmée. | Ne décide pas d'un crédit.      |

## 6. Données interdites

| Interdit                                        | Réponse attendue                                           |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| PIN, mot de passe ou code mobile money          | Ne jamais demander; interrompre si la personne le propose. |
| Solde, historique complet ou accès au téléphone | Refuser l'accès; collecter seulement une preuve approuvée. |
| Pièce d'identité brute sans protocole validé    | Ne pas photographier dans le pilote standard.              |
| Enregistrement caché                            | Interdit dans toutes les situations.                       |
| Tiers non consentant clairement identifiable    | Recadrer, masquer ou ne pas collecter.                     |
| Lien public vers un dossier                     | Signaler et faire révoquer immédiatement.                  |
| Promesse de prêt ou sélection                   | Corriger le message et déclarer l'incident.                |

## 7. Questions simples à poser

- Quelle est votre activité principale?
- Depuis quand l'exercez-vous dans cette zone?
- Quels produits ou services vendez-vous le plus souvent?
- Quelle preuve simple montre que l'activité est active aujourd'hui?
- Avez-vous une référence fournisseur ou associative que nous pouvons citer avec accord?
- Quel moyen préférez-vous pour recevoir une mise à jour ou demander un retrait?

N'utilisez pas les questions pour obtenir des secrets financiers. Le but est de documenter l'activité, pas d'interroger la personne sur toute sa vie économique.

## 8. Observation neutre

| Mauvaise formulation        | Bonne formulation                                                                                         |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| « Boutique très rentable. » | « Point de vente ouvert; stock visible de trois catégories; deux clients observés entre 10:15 et 10:30. » |

| Mauvaise formulation            | Bonne formulation                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| « Commerçante fiable. »         | « Activité déclarée depuis quatre ans; deux références fournies; aucune alerte critique au contrôle. » |
| « Client pauvre mais sérieux. » | « Aucun jugement sur la situation personnelle; décrire seulement les faits nécessaires. »              |
| « Stock important. »            | « Environ [fourchette] unités visibles, comptage non exhaustif. »                                      |

## 9. Nommage des fichiers

| Fichier           | Format                                       |
|-------------------|----------------------------------------------|
| ID                | DG-AAAA-MM-ZONE-NNNN                         |
| Photo             | ID_Date_Type_01.jpg                          |
| Audio             | ID_Date_AudioCourt_01.m4a                    |
| Reçu ou référence | ID_Date_Reference_01.jpg ou .pdf             |
| Note              | Champ du formulaire ou ID_Date_NoteAgent.txt |

## 10. Sécurité terrain

- Respecter les zones, horaires et consignes du brief.
- Ne pas exposer d'argent, de liste de personnes ou d'appareil déverrouillé.
- Ne pas rester dans une situation de conflit; quitter la zone.
- Utiliser le binôme lorsque le plan l'exige.
- Signaler tout quasi-incident, même sans dommage.
- Ne jamais promettre de garder secrète une information qui signale un danger immédiat; escalader selon le protocole.

## 11. Situations et réponses

| Situation                                         | Réponse                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| « Est-ce que je vais recevoir un prêt? »          | « Non. Nous organisons des preuves; le partenaire décide selon ses propres règles. »                        |
| « Prenez mon téléphone et regardez tout. »        | « Non merci. Nous ne prenons pas accès à votre téléphone; seulement la preuve précise que vous autorisez. » |
| « Je ne veux pas de photo. »                      | Respecter le choix; voir si un autre type de preuve est suffisant.                                          |
| « Partagez mon dossier avec toutes les banques. » | Expliquer qu'un partage doit être précis, limité et traçable.                                               |
| Le commerçant veut retirer son accord             | Noter immédiatement la demande et contacter le responsable données.                                         |
| Une personne devient agressive                    | Mettre fin à la visite, se déplacer en sécurité et appeler le responsable.                                  |

## 12. Contrôle avant de quitter

| Question                                                       | Oui / non |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| La personne a compris le service et l'absence de garantie?     |           |
| Le consentement correspond exactement aux preuves collectées?  |           |
| Les faits et déclarations sont séparés?                        |           |
| Les fichiers portent le bon ID?                                |           |
| Aucune donnée interdite n'apparaît?                            |           |
| La personne connaît la prochaine étape et le canal de retrait? |           |

## 13. Fin de journée

7. Transmettre tous les dossiers par le canal interne approuvé.
8. Vérifier les noms de fichiers et le nombre de pièces.
9. Déclarer les incidents, doutes et demandes de retrait.
10. Saisir le réel du jour - approchés, vérifiés, preuves et reprises.
11. Participer au débrief et noter les changements de script.
12. Sécuriser l'appareil, les accès et le matériel.

## 14. Contacts d'escalade

| Sujet                                | Contact                                  | Téléphone / canal |
|--------------------------------------|------------------------------------------|-------------------|
| Sécurité terrain                     | [À compléter]                            | [À compléter]     |
| Consentement et données              | [À compléter]                            | [À compléter]     |
| Qualité et reprise                   | [À compléter]                            | [À compléter]     |
| Partenariats ou promesse commerciale | [À compléter]                            | [À compléter]     |
| Urgence médicale / sécurité publique | Numéros officiels à confirmer localement | [À compléter]     |

### Avant utilisation

Ce guide ne doit pas être distribué aux agents tant que les contacts, zones, horaires, formulaires et règles de données n'ont pas été validés.