



# LANCEMENT DU NUMERO D'URGENCE 1411

« A l'écoute permanente des usagers »



DOSSIER DE PRESSE  
Septembre 2021



# UN NUMERO D'APPUI POUR LES CONSOMMATEURS ET OPERATEURS ECONOMIQUES

Prévenir les risques sanitaires et phytosanitaires adhère à la mise en place de systèmes de veille et d'alertes. Ces outils de veille permettent de surveiller et d'évaluer les incidents et les effets indésirables liés à l'utilisation de produits après leur mise sur le marché.

C'est dans cette optique que l'AGASA renforce son système de veille sanitaire par la mise en place d'un numéro d'urgence. Ce dispositif est la satisfaction d'une attente légitime des usagers. Il permettra d'accroître la confiance du consommateur et de rendre plus accessible l'information aux opérateurs économiques.

## LA MISE EN PLACE DE CE NUMERO A POUR OBJECTIFS DE :

Etre à l'écoute permanente des usagers  
(Consommateurs/Opérateurs économiques)

Assurer une meilleure gestion des risques  
sanitaires et phytosanitaires

Contribuer à l'amélioration du système de  
veille sanitaire

Evaluer le type de risques sanitaires auxquels  
les consommateurs sont confrontés

## A CE NUMERO, DES TELECONSEILLERS REPONDENT AUX DIFFERENTES :

Informations générales sur l'AGASA

Informations sur les documents  
délivrés par l'AGASA

Dénonciations sur l'état sanitaire des  
établissements alimentaires

Thématiques sanitaires et phyto-  
sanitaires



# ENJEUX

Ce numéro d'urgence **1411**, gratuit, est un point d'entrée pour tous les usagers ayant besoin d'être accompagnés au quotidien notamment les opérateurs économiques et les consommateurs.

La mise en place d'un numéro d'urgence recherche donc une organisation opérationnelle efficace qui fluidifie le parcours des usagers, garantit la qualité des informations et le traitement des plaintes et dénonciations. Il est question désormais de centraliser, gérer et d'éviter les alertes injustifiées, déclenchées sans sources fiables.

L'enjeu est de disposer des informations essentielles et pertinentes (identification, localisation) aux moyens de la technique mise en place et d'optimiser notre système de veille sanitaire et phytosanitaire des produits, denrées alimentaires mis sur le marché.

## GESTION DU NUMERO D'URGENCE

Le centre d'appels abritera le numéro d'urgence **1411** et sera chargé des opérations liées à la réception des appels faite par des téléconseillers disponibles de **8h à 17h00** du **lundi au vendredi**, et de **09h00 à 15h00 le samedi**.

Ce centre d'appels, localisé au 5<sup>e</sup> étage de l'Agence, est constitué de personnes outillées et formées pour répondre aux interrogations des consommateurs dont :

- **les téléopérateurs;**
- **le superviseur;**
- **le coordinateur d'unité.**

# LE DISPOSITIF TECHNIQUE

Une application a été créée pour faciliter la mise en place de ce projet, c'est un dispositif servant de support. Il permet de structurer, de façon dynamique, les informations devant servir à répondre efficacement :

**Aux besoins des usagers (Opérateurs/Consommateurs) au bout du fil**

**A la gestion des alertes sanitaire et phytosanitaire**

**A l'amélioration du système de veille sanitaire et phytosanitaire**

Pour ce faire, l'application est composée, en plus d'une page d'accueil, de fenêtres qui détaillent, de manière claire, riche et fiable, les informations à savoir :

**INFORMATIONS - GENERALES**

**INFORMATIONS - SANITAIRES**

**INFORMATIONS - PHYTOSANITAIRES**

**ALERTES**

# LE TRAITEMENT DES APPELS

Le numéro d'urgence 1411 « l'AGASA à l'écoute » traite les appels liés aux cas suivants :

**Vous avez besoin d'une information sur l'AGASA**

**Vous avez besoin d'informations sur les documents délivrés par l'AGASA**

**Vous souhaitez signaler un établissement du secteur alimentaire ou phytosanitaire hors-normes**

**Vous souhaitez avoir des informations sur l'utilisation de produits phytosanitaires**

**Vous avez acheté des produits avariés**

**Vos proches et vous-même vous plaignez d'une intoxication alimentaire après avoir consommé un aliment**

**Vous souhaitez avoir des informations sur une thématique sanitaire et phytosanitaire**

**Vous souhaitez avoir des informations sur les procédures, les prestations et missions assignées à l'AGASA y compris les alertes sanitaires et phytosanitaires documentées**

**Plusieurs cas sont susceptibles d'être abordés à condition qu'ils répondent aux exigences de neutralité, de fiabilité, de clarté et de richesses des contenus**

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Il est entendu par « plaintes », les dénonciations d'ordre sanitaire des établissements de production, de commercialisation, de transformation et de transport des denrées alimentaires ainsi que les dénonciations liées aux fraudes phytosanitaires. La procédure pour enregistrer les plaintes est définie comme suit :

## » OPERATEURS/CONSOUMATEURS

Appellent le 1411

## » LES TELE-CONSEILLERES

Enregistrent, à travers un jeu de question-réponse, les informations des appelants

## » LE SUPERVISEUR

Filtre et classe les informations

## » LE COORDONNATEUR

Evalue et juge de la pertinence d'une alerte

## » LES CONTROLEURS/ INSPECTEURS

Munis d'E.P.I et d'ordre de missions, ce sont eux qui enclenchent la procédure d'inspection

## » LES STATISTIENS

Collectent, classent et interprètent toutes les données numériques

## » STAFF TECHNIQUE

Assure le bon fonctionnement technique du Centre d'Appels

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS

Les renseignements sont les demandes d'informations générales sur l'Agence et/ou son fonctionnement. Dans le cadre des renseignements, lors d'un entretien téléphonique, le téléconseiller doit impérativement renseigner la base de données qui comporte les éléments suivants :

- » Numéro de téléphone de l'appelant
- » Nom complet de l'appelant
- » Situation géographique de l'appelant (localité, ville, quartier)
- » Motif exact de l'appel

# SECURITE SANITAIRE :

## MODERNISATION DU SYSTEME DE VEILLE

Face aux nouvelles exigences sanitaires, le rôle de l'AGASA est d'assurer le bien-être des consommateurs, en ayant recours à des techniques modernes et efficaces, engendrant ainsi un meilleur suivi sanitaire des produits mis sur le marché d'une part, et de garantir, d'autre part, un service de qualité pour tous les usagers y compris les opérateurs économiques qui souhaitent être guidés et accompagnés dans l'exercice et la pratique de leurs activités.

La mise en place d'un numéro d'urgence constitue un pas de plus vers l'amélioration de notre système de veille sanitaire, mais surtout vers une démarche qualité qui place l'utilisateur au centre de nos préoccupations. Les informations recueillies à la base des plaintes des consommateurs, seront évaluées et vont permettre d'améliorer la gestion des risques liés au non-respect des normes sanitaires par les opérateurs économiques.

Aussi, ces informations seront utiles dans la mise en place d'autres outils tout aussi performants pour la veille sanitaire. C'est ce défi que l'AGASA se lance afin de disposer, au cours des prochaines années, de différents dispositifs de veille sanitaire sur l'ensemble du territoire, capables de détecter les risques sanitaires et phytosanitaires, tout en permettant une mise au norme sanitaire maîtrisée, auprès des opérateurs économiques, par un meilleur gage de responsabilité.



## CONTACTS

Service communication AGASA



+241 74 80 16 22  
+241 77 88 32 34



E-mail : [info@agasa.site](mailto:info@agasa.site)  
[www.agasa.site](http://www.agasa.site)



Siège social situé à Batterie IV,  
immeuble Bel Espace 2 (face à l'école  
conventionnée Gros Bouquet I)  
BP : 2735 Libreville (GABON)