

LE MATIN

SÉCURITÉ SANITAIRE

A l'écoute
des
consommateurs

Depuis lundi dernier, les consommateurs des villes de Rabat et de Salé ont à leur disposition un Centre de relation créé dans le but de les sensibiliser à la sécurité sanitaire des produits alimentaires.

HAJJAR EL HAITI

Après les associations de protection de consommateurs et la Loi 31-08 votée il y a quelques mois, les consommateurs marocains disposent, désormais, d'un Centre de relation mis en service par l'Office national de sécurité sanitaire des produits alimentaires (ONSSA) qui exerce, pour le compte de l'État, les attributions relatives à la protection de la santé du consommateur et à la préservation de la santé des animaux et des végétaux. «L'Office est appelé à appliquer la politique du gouvernement en matière de sécurité sanitaire des végétaux, des animaux et des produits alimentaires depuis les matières premières jusqu'au consommateur final, y compris les aliments pour animaux. Compte tenu de ces missions, la volonté de communiquer avec le consommateur constitue un objectif stratégique de l'ONSSA. Il était donc judicieux de mettre en place un canal direct de communication destiné au consommateur et pour le consommateur afin d'être toujours à son écoute», indiquent les responsables de l'ONSSA.

La création du Centre de relation des consommateurs répond aux exigences de la démarche qualité de l'Office dont l'objectif est d'améliorer, d'une manière continue, les relations avec ses usagers (les clients, les consommateurs et les partenaires) et traduit son ambition d'être, au quotidien, un organisme citoyen au service des citoyens. Ce Centre est donc un moyen de communication mis à la disposition des

LES CLÉS

Téléphone

- Les réclamations des citoyens sont reçues au numéro bleu 080 100 36 37 du lundi au vendredi de 9h à 15h.

Rôle

- Le rôle de ce Centre de relation des consommateurs est de participer à la sensibilisation de ceux-ci à la sécurité sanitaire des produits alimentaires à travers les conseils prodigués pour accroître leur degré de conscience.

Effectif

- L'ONSSA a mobilisé, pour le début de ce projet, une équipe constituée de trois téléopératrices et d'un superviseur pour recevoir les appels des citoyens et leurs réclamations.

consommateurs afin de répondre à leurs demandes d'informations concernant la salubrité et le contrôle sanitaire des produits alimentaires, de recueillir leurs réclamations et d'être toujours à leur écoute. Il est accessible via le numéro de téléphone bleu 080 100 36 37 du lundi au vendredi de 9h à 15h. «Le Centre de relation propose de recevoir les réclamations concernant les non-conformités sanitaires (achat d'un produit périmé, défaut d'étiquetage, produits impropres à la consommation, conditions d'hygiène et de conservations des produits alimentaires dans les points de vente contrôlés...).

Comme il a pour but d'informer, d'orienter et de renseigner les citoyens en cas de crises sanitaires. Son rôle est donc de participer à la sensibilisation des consommateurs à la sécurité sanitaire des produits alimentaires à travers les conseils prodigués et ainsi accroître leur degré de conscience», expliquent les responsables de l'ONSSA.

Ce projet vise à mettre à la disposition des citoyens un canal de communication afin



L'achat de produits périmés ou non conformes aux règles sanitaires en vigueur feront l'objet de réclamations.

d'être toujours à leur écoute. Pour cela, l'ONSSA a mobilisé une équipe constituée de 3 téléopératrices et d'un superviseur. Dans une phase d'essai, ce dispositif de communication accueillera les appels provenant des consommateurs de la ville de Rabat et de Salé. Concrètement, en cas de besoin, les consommateurs de ces deux villes peuvent contacter ce centre pour faire des réclamations. Dans le cas d'une demande d'information et selon la nature de celle-ci, le consommateur est soit informé immédiatement par le Centre soit a posteriori. En cas de plainte, le Centre enregistre celle-ci, l'achemine à la structure technique concernée pour traitement et se charge également de son suivi. Selon l'objet de la réclamation et la nature de la procédure à déclencher, un délai est fixé pour informer le citoyen de la suite réservée à ses doléances. «Périodiquement, une compilation et une analyse de ces requêtes seront effectuées afin d'en tirer des indicateurs qui seront pris en compte dans la planification et la gestion de nos programmes. En effet, seules la mise en service et l'expérimentation pendant une période de durée déterminée nous permettront de pouvoir faire une évaluation aussi bien quantitative que qualitative des appels reçus», soulignent les responsables de l'Office. ■



« Ce Centre est un moyen de communication mis à la disposition des consommateurs afin de répondre à leurs demandes d'informations concernant la salubrité et le contrôle sanitaire des produits alimentaires. »

Prochainement, au niveau national

CHIFFRE

080 100 36 37

C'est le numéro

mis à la disposition de tous les consommateurs pour transmettre leurs réclamations du lundi au vendredi, de 9h à 15 h.

Pendant les premiers mois, les prestations de ce Centre seront prodiguées aux consommateurs des villes de Rabat et Salé durant la première phase de ce projet. Selon l'Office national de sécurité sanitaire des produits alimentaires, cette première expérience permettra de collecter réellement des données concernant la nature des questions et interrogations formulées par les consommateurs,

ainsi que le type de réclamations et le volume des appels reçus. Ces indicateurs devraient permettre, par la suite, de procéder à une évaluation a posteriori et d'apporter les ajustements nécessaires aux moyens de travail aussi bien techniques qu'humains. «Nous estimons qu'un délai de 6 mois est raisonnable pour étendre les services de Centre de relation aux autres villes du Royaume», indiquent les responsables.