

Opération de sensibilisation et d'information :

Sensibilisations des élèves scolarisés :

Un programme de travail a été élaboré en collaboration avec les services des Directions de l'Education et de la formation professionnelle de la Wilaya et a concerné la visite des établissements scolarisés et des centres professionnels. Ces journées ont porté sur la sensibilisation des élèves sur le concept qualité des produits et services mis à la consommation par l'affichage de tableaux explicatifs sur la réglementation en vigueur, par des exposés sur le concept qualité et protection du consommateur (résumé de la loi n°09-03 relative à la répression des fraudes et à la consommation ,l'hygiène, la garantie des biens et services, l'étiquetage) ,par des projections vidéos relatives à la prévention des risques alimentaires liées aux intoxications alimentaires suivies de débats et par la distribution de dépliants, dans notre programme d'action il a été tracé 28 établissements à l'échelle de notre wilaya.

Sensibilisation au profit du large public

□□□□ **Le bureau de la promotion de la qualité et des relations avec le mouvement associatif** a participé à deux caravanes nationales 2013 comme suit :

- 1/ La Caravane Nationale 2013 pour la prévention des risques alimentaires sous le slogan de « La responsabilité du consommateur dans la prévention des intoxications alimentaires » du 11/06/2013 au 19/06/2013.
- 2/ La Caravane du Consommateur Algérien initiée par la Fédération Algérienne du Consommateur (FAC) le 09/06/2013 à Tizi-Ouzou.

Par ailleurs, il ya eu une campagne de sensibilisation relative aux règles d'hygiène et de salubrité à respecter au niveau des cantines scolaires et des restaurants universitaires afin de

prévenir les toxi-infections alimentaires .

Ce bureau a aussi réalisé plusieurs interventions radiophoniques avec la chaîne locale de Tizi-Ouzou et la chaîne II Alger, dans le cadre d'émissions d'information et de sensibilisation

□□□□ Ces interventions ont eu pour objectifs, d'une part l'information des journalistes sur la nature de notre travail et des secteurs de nos interventions et d'autre part l'information et la sensibilisation du consommateur sur la qualité des produits et les conditions de leur mise en vente et en particulier les produits sensibles et rapidement altérables et pour le prévenir contre tout risque d'atteinte à sa santé et à son intérêt matériel, surtout en période estivale.

Il ya eu aussi des émissions radiophoniques :

- Spéciales caravane 2013 concernant la prévention des risques alimentaires sous le slogan »Inculquer une culture de consommation pour la prévention des intoxications alimentaires » du 11/06/2013 au 19/06/2013
- Spéciales saison estivales2013.
- Spéciales ramadhan 2013.
- Spéciales rentrée scolaires 2013.

Sensibilisation des Consommateurs□ :

□□□□ A l'instar des opérateurs, les citoyens, consommateurs ou utilisateurs des biens ou services, sont régulièrement informés sur les dispositions législatives et réglementaires régissant le domaine du Commerce grâce aux actions multiformes menées par nos services et

qui se traduisent soit par des contacts directs individualisés ou par l'intermédiaire des comités de citoyens, des associations de protection des consommateurs et la diffusion des différents textes par le biais des médias (radio locale) . En outre, les citoyens sont informés sur la consistance de leurs droits en tant que consommateur et sur les moyens de les faire valoir.

Ces derniers ont été d'une part sensibilisés sur la nécessité de se constituer en association pour mieux défendre leurs droits, et d'autre part, invités à se rapprocher de nos services dès qu'ils constatent, ou sont eux-mêmes victimes de pratiques irrégulières et ce, au moyen d'appels téléphoniques ou de dépôts de plaintes écrites ou verbales.

A l'heure actuelle, trois associations de protection des consommateurs activent dans la wilaya. Elles sont implantées, l'une à Azazga (ADPC dont le président est Mr. BENADJI Mohand Amokrane) l'autre à Tizi-Rached (Conso-Protect dont le président est Mr. MOUCHECHE SOFIANE) et la troisième à

Tizi-ouzou. (APOC dont le président est Mr. SIAD KAMEL) Des efforts sont entrepris pour susciter la création d'autres associations et renforcer l'intervention de celles déjà existantes. Une importance particulière est accordée à ce sujet par nos services.

Aide et assistance au profit des opérateurs économiques :

Le suivi des activités des opérateurs économiques est réalisé au niveau du bureau de la promotion de la qualité et des relations avec le mouvement associatif par la prise en charge de leurs difficultés à se conformer à la réglementation en vigueur notamment en matière d'étiquetage et de la qualité microbiologique et physico-chimique de leurs produits.

Dans ce cadre, il a été privilégié la communication personnalisée. Le nouvel opérateur est informé des textes législatifs et réglementaires régissant son activité (textes spécifiques en l'occurrence :

- **La loi 09/03** du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes;

[Décret exécutif n° 12-214](#) du 15 mai 2012 fixant les conditions et les modalités d'utilisation des additifs alimentaires dans les denrées alimentaires destinées à la consommation humaine ;

[Décret exécutif n° 12-203](#) du 06 Mai 2012 relatif aux règles applicables en matière de sécurité des produits . .

Les opérateurs sont informés de l'obligation de détenir un agrément sanitaire pour ce qui est de la manipulation des produits animaux et/ou d'origine animale, du strict respect des conditions d'hygiène (du milieu, du matériel, et du personnel), de l'obligation d'autocontrôle, et du respect des conditions de stockage et de conservation des produits.

Pour ce qui est du domaine non alimentaire, la communication avec le nouvel opérateur a traité de l'obligation de détenir une autorisation préalable relative à :

- la fabrication ou l'importation d'un produit toxique ou présentant un risque particulier ;
- la fabrication ou l'importation d'un produit cosmétique et d'hygiène corporelle.

Par ailleurs, il ya eu la distribution du Guide du Consommateur Algérien au niveau :

- Des établissements scolaires (écoles primaires, moyens et lycées) et ce par le biais de l'éducation.
- De l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou.
- Aux citoyens par le biais des Associations de protection du consommateur.

-Au large public lors des journées portes ouvertes réalisées lors de la caravane nationale 2013.