

ENQUETES ET REPORTAGES

magazine.union@sonapresse.com

Covid-19 : ces visages derrière le 1410

JUSQU'ICI de simples voix. Chaudes, douces, calmes, qui murmurent à l'oreille pour rassurer, informer, orienter un interlocuteur invisible à l'autre bout du fil. Des voix qui forment finalement la première... ligne de la riposte contre le Covid-19. Mais à qui appartiennent-elles ? A qui sont les visages qui, 24h/24, répondent sans relâche au téléphone ? "L'Union" a fait une immersion au sein du Vocalcentre, qui héberge le 1410. Découverte !

Line R. ALOMO
Libreville/Gabon

DANS une énorme salle avec ses multiples boxes en bois, une montagne de voix à peine audibles... Casques vissés aux oreilles, de jeunes gens, pour la plupart, répondent au téléphone. Tantôt debout, tantôt assis. Ici, la sonnerie semble ne jamais s'arrêter. Et voilà que retentit celle du téléphone de Vincy, une jeune fille portant une énorme couronne de cheveux sur la tête.

"Bienvenue sur le 1410", entame-t-elle... À l'autre bout du fil, un monsieur, apprend-on en prêtant attention à sa conversation. L'homme s'inquiète d'avoir une irritation de la gorge. S'ensuit un échange sous forme de questionnaire entre Vincy et son interlocuteur : "Vous avez été en contact avec une personne qui revenait de l'étranger... vous ne revenez pas de voyage non plus. Comment est votre fièvre ? Avez-vous un thermomètre ? Est-ce que vous toussiez ? Est-ce que vous avez des difficultés à respirer ? Pour notre base de données, est-ce que je peux avoir vos coordonnées : votre nom, votre quartier et votre âge ? Laissez-moi vous rassurer que vos symptômes ne sont pas suffisants pour affirmer que vous avez le coronavirus, mais s'il y en a d'autres qui s'ajoutent, comme une forte fièvre ou des douleurs à la poitrine, rappelez-nous sans hésiter. Restez vigilant."

La jeune fille rappelle enfin la batterie de mesures barrières et raccroche le combiné.

Cette fois, tout est allé vite parce que ce cas n'a rien de suspect, explique Vincy. Si la personne avait décrit les symptômes en

rapport avec le coronavirus, le protocole aurait été autre : "On lui aurait demandé de rester en ligne pendant que nous contactons les médecins des différents Samu sur notre liste, pour leur expliquer les symptômes du patient. Si c'est un cas probable, nous leur transférons l'appel"

Des coups de fil du genre, Vincy et ses collègues en reçoivent 2 300 à 4 000 en une journée, parmi lesquels de nombreux plaisantins et des appels silencieux. Elle se sent utile de jouer sa partition : "Dans le cas des gens qui présentent des signes, surtout en ce moment où l'infection est devenue communautaire, il est très important de déceler parmi nos appels les cas sérieux de maladie. Tout comme c'est important de rassurer et sensibiliser. Ça me permet d'être utile, même pour les plaisantins auxquels je rappelle les mesures barrières."

Avec Vincy, le 1410 compte 106 jeunes gens (qui travaillent par équipe se relayant sur plusieurs plages horaires, de jour comme de nuit), tous des téléconseillers mis à disposition de la cellule de riposte contre le Covid-19 par Vocalcentre. C'est une société dont le métier est la réception et l'émission d'appels de masse. Depuis le 4 mars, le Vocalcentre et le 1410 sont donc la première étape dans la prise en charge du Covid-19. Tant tout commence par un coup de fil à passer sur ce numéro, pour savoir la conduite à tenir. Le rôle des téléconseillers étant de renseigner, informer le public, indique le directeur général de Vocalcentre, Fred-Régis Onanga. Mais surtout, il leur revient de transférer les cas sérieux vers des médecins des différents Samu.

D'ailleurs, à la suite des requêtes des Samu qui se plaignaient de la perte de temps par de nombreux plaisantins, l'équipe des téléconseillers a été renforcée par 14 jeunes étudiants en médecine, qui apportent leur expertise dans le tri des cas suspects.

De 25 au départ, le nombre de téléconseillers a quadruplé pour gérer le flot d'appels chaque jour grandissant. Ainsi, du 4 mars au 9 avril 2020, Vocalcentre a reçu 140 812 appels. Il en a traité 111 592 pour 158 appels transférés pour suspicion aux Samu (social, militaire et du Centre hospitalier universitaire de Libreville) qui prennent le relais.

Mais difficile pour M. Onanga d'affirmer que les cas déclarés positifs sont ceux transférés par son centre dont la mission s'arrête à cet envoi d'appels vers les différents corps médicaux. Et d'ailleurs, précise le patron du



Photo: L.R.A.

Quelques téléconseillers du 1410 à leur poste de travail.

centre d'appel, il n'a pas vocation à chercher à savoir la suite donnée à tous ces cas transférés. "L'un des points essentiels de notre métier est la confidentialité, la sécurité des informations

que nous traitons. Une charte de confidentialité est même signée par nos salariés à leur embauche. Et à travers les écoutes, nous nous assurons que ces informations restent confidentielles."



magazine.union@sonapresse.com



Vocalcentre au coeur de la lutte contre le Covid-19



Photo: L.R.A.

Vocalcentre, en première... ligne dans la lutte contre le Covid-19.

L.R.A.
Libreville/Gabon

UNE expérience unique dans la gestion d'appels de masse. Une technologie de centre d'appel comparable à ce qui se fait ailleurs. Une plateforme de 200 positions. Une présence de plus de 10 ans sur le territoire national au service du télémarketing. Vocalcentre était tout indiqué pour être la structure à placer au cœur du dispositif de la riposte contre le Covid-19. S'il avait fallu mettre en place ce dispositif en moins de 48 h, l'Etat aurait été obligé de créer une entreprise, payer du matériel et attendre un minimum de 30 jours pour tout mettre à pied d'œuvre. Un luxe dont ne pouvait

se permettre le gouvernement, au regard de l'urgence et, surtout, du caractère inédit même qu'est le Covid-19 pour tous les Etats du monde. Vocalcentre était donc la solution toute prête et opérationnelle pour offrir ses services à la gestion des appels de masse, qui n'allaient pas manquer de survenir pendant cette période de Covid-19. Et à l'épreuve des faits, il faut reconnaître que le centre ne faillit point en assurant son service 24h/24. Ses missions étant de rassurer les appelants, de leur donner la bonne information, de les orienter vers les services médicaux compétents. Une belle contribution à l'effort de lutte contre le coronavirus. N'est-ce pas qui s'appelle tomber à pic ?

Des téléconseillers formés à la reconnaissance des signes de la pandémie



Photo: L.R.A.

L.R.A.
Libreville/Gabon

LES téléconseillers du 1410 agissent comme des enquêteurs, bombardant de questions leurs interlocuteurs au bout du fil. On peut y déceler une certaine maîtrise du sujet. Mais ce n'était pas acquis au début. Pour qu'ils soient performants et suffisamment outillés sur la maladie à Covid-19, le porte-parole du comité de pilotage du plan de veille et de riposte de l'épidémie à coronavirus au Gabon (Copil), Guy-Patrick Obiang Ndong, qui avait déjà sollicité Vocalcentre pour gérer le flot d'appels lié à la pandémie, a aussi eu l'ingénieuse idée de faire former les téléconseillers. Les techniciens de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ont ainsi apporté leur expertise pour

outiller les jeunes. "L'OMS vient faire des rafraîchissements tous les deux à trois semaines ou à chaque fois qu'il y a des évolutions sur la maladie", renseigne la directrice générale adjointe, Raïssa Boudono. De plus, pour rendre ces équipes encore plus performantes et éviter de relayer les appels de plaisantins aux différents Samu, une quinzaine de jeunes étudiants en médecine appuie les équipes de téléconseillers. Et comme le centre ne peut s'autoriser un cas d'infection en son sein, le dispositif de mesures barrières y a été aussi renforcé : désinfection constante de l'outil de travail, décalage des positions de travail pour respecter la distanciation sociale, réduction du nombre de personnes sur site au même moment, mise en repos du personnel non essentiel...