

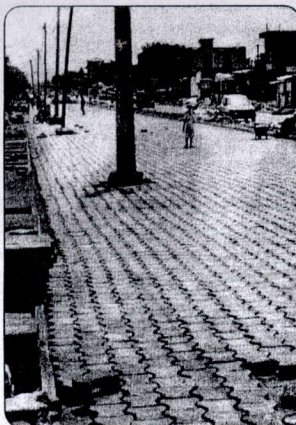
Pas convaincant !

Après les nombreux préjudices causés aux consommateurs, la direction générale de la Société béninoise d'électricité et d'eau monte au créneau. Elle tente de fournir à travers une conférence de presse des explications sur les incessants désagréments causés aux populations. Seulement, les raisons évoquées ne sont pas convaincantes.

Cécil ADJEVI

La direction générale de la SBEE sort enfin de son mutisme. Malheureusement pour ne rien dire de convaincant. Les clients attendaient des explications beaucoup plus sérieuses que celles fournies. Certains se demandent même pourquoi il a fallu tout ce temps avant de monter au créneau pour ne rien dire de nouveau. Il a fallu que des associations de consommateurs décident de manifester leur ras-le-bol à travers une marche avant que la direction ne décide de s'adresser à sa clientèle.

En réalité les alibis avancés par le directeur du cabinet du ministre de l'énergie s'apparentent aux éternelles raisons évoquées par rapport aux mêmes problèmes. « La direction est en train de prendre des mesures pour pallier le problème » ne cesse-t-on de lancer aux consommateurs qui font pourtant la force de la société. On a finalement comme l'impression que l'on bafoue les droits de ces consommateurs. Facturations fantaisistes, mauvaises conditions de paiement des factures avec de longues files d'attente, coupures fantaisistes d'eau et d'électricité etc. sont les éternels problèmes qui constituent le lot quotidien du client de la seule société fournisseur d'eau et d'électricité au Bénin. Sur ces différentes questions, le directeur de cabinet qui est par ailleurs président du conseil d'administration de la SBEE soutient que les coupures intempestives sont dues aux travaux techniques en cours. Si l'on conçoit que gouverner c'est prévoir il est intolérable d'effectuer des travaux sans prévoir



A.P. Virgil HOUESSOU

Communiqués et articles de presse savamment écrits au goût des responsables de la Sbee et de leurs supérieurs hiérarchiques, sont des subterfuges mis en branle pour tromper les populations chaque jour que Dieu fait. Le premier responsable de la Sbee conscient des piètres prestations - il faut avoir le courage de nommer les choses telles qu'elles sont - que fournit sa société cherche une issue pour se donner une bonne image. Les responsables de son ministère constituent d'ailleurs ses complices les plus fidèles et le soutiennent à travers des conférences de presse dont on aurait pu épargner les populations. Celles-ci, on le souhaite, ne tarderont pas à demander des comptes auprès de la justice pour les multiples dommages qu'elles subissent.

En procédant de la sorte les responsables de la Sbee risquent de renforcer la rancœur déjà très grande des populations.

En effet, les abonnés de la Sbee n'ont pas payé pour lire des papiers de presse et des reportages télévisuels et radiophoniques à l'honneur du directeur de la Sbee ou de son ministre de tutelle. Ils ont payé pour bénéficier de l'électricité et de l'eau que la société s'est engagée à leur fournir. Lui rebattre régulièrement les oreilles avec une certaine prise de décision collégiale ne fait pas son affaire. D'accord que les décisions sont collégiales mais l'effet sur le terrain se réduit à la médiocrité flagrante. En passant à l'analyse ces

décisions collégiales, on se dit que soit les cadres de la maison sont des médiocres à qui on conseillerait la démission soit ils sont victimes d'une manipulation communicationnelle de la direction générale qui les utilise pour se donner bonne conscience auprès des abonnés. Sinon à quoi servent les expressions « grandes résolutions », « plans d'actions stratégiques », « documents assortis d'un programme d'exécution », « contrats d'objectifs avec les directeurs centraux » si les prestations sur le terrain s'assimilent à un cafouillage, à un bricolage d'enfant.

Toujours le même refrain

Caprices des machines, efforts pour l'amélioration progressive des prestations, on se cache derrière ces thèmes depuis de nombreuses années pour végéter dans l'incapacité. Inutile pour les responsables de la Sbee de revenir chaque fois sur la crise énergétique de 1998 qui fut un très mauvais souvenir dont les abonnés ne veulent plus entendre parler. Avant la crise en question, on connaissait la qualité des prestations de la Sbee. Mais cinq ans après cette crise, continuer par l'évoquer comme l'une des causes des coupures intempestives de l'électricité, le manque de l'eau courante ou sa faible pression c'est se moquer de la population, c'est considérer chaque abonné comme un con qu'on peut éternellement tromper. Erreur. Le Béninois est plus intelligent que ça. Il se rend compte finalement que le directeur général de la Sbee ne mérite pas cette place dans la mesure où rien n'a été véritablement modifié depuis des années. On est même tenté de dire que les prestations de la Sbee d'avant les périodes noires de délestage de 1998 sont meilleures à ce qui se passe aujourd'hui.

L'incapacité actuelle n'est plus qu'un secret de polichinelle maladroitement dissimulé par une campagne oiseuse dans la presse par laquelle le Directeur général de la Sbee essaie de dénicher un bouc émissaire. Il s'attaque à des détracteurs qui en veulent à lui et à son poste. Drôle de réflexion pour un cadre sur qui le Bénin a commis l'erreur de compter. L'histoire tiendra compte de cette trahison, de ce mauvais tour contre tout un peuple. Si donc parler des insuffisances de la Sbee s'assimile à un complot contre son directeur, on se résout à conclure que le mal de la Sbee n'est que son propre chef qui, par son incompetence notoire, son incapacité, sa maladresse met à nu sa société. Roger Kouessi a dénué entièrement la Sbee qui n'a plus rien à cacher. Les travailleurs de la société doivent prendre leur responsabilité pour ne pas porter la charge d'une société transformée en un bateau ivre gouverné par un commandant à la médiocrité légendaire.

Voici la négligence qui montre les preuves des «prouesses» du Dg Sbee

et anticiper sur les désagréments inévitables qui en découlent. Finalement ce sont les clients qui sont victimes de cette imprévoyance. Par pur respect de ces consommateurs il est indiqué de trouver des alternatives pour régulariser la situation. Ce qui n'a pas été fait. Que veut-on expliquer alors aux populations ?

Passer à l'acte

Par ailleurs les guichets de paiement de facture n'ont pas besoin de grandes études pour être construits. Passer à l'acte c'est prendre en considération les réactions des clients qui ne demandent pas mieux. Un peu partout à Cotonou il faut faire des heures avant de payer sa facture. Les guichets de la mairie de Godomey et de Sègbèya à Akpakpa sont un calvaire pour tous ceux qui s'acquittent de leurs factures. Devant ces situations les discours creux auréolés d'éternelles promesses ne sont pas

les bienvenus au moment où l'électricité et l'eau sont interrompues plus de 6 fois dans la journée.

Il paraît que le Bénin ne se limite pas seulement pas à Cotonou et qu'il faut s'occuper également des autres localités. Mais on oublie trop vite que c'est Cotonou qui est la première ville du Bénin et que c'est dans cette même ville que se situent les plus grandes usines. On soutient également que ce sont des détracteurs qui annihilent les efforts de la SBEE oubliant que la gestion d'une société aussi stratégique passe par celle des ressources humaines. Des dissensions éventuelles au sein de la SBEE impliquent à coup sûr que les problèmes sont internes et qu'il faudrait y apporter des solutions internes. Ce qui amène beaucoup à dire que la SBEE contient en son sein les germes de son propre déclin.

Mouvement des associations de consommateurs

La Sbee et l'Opt sur le braise

Les associations béninoises de consommateurs se sont soulevées hier contre les mauvaises prestations de la Société béninoise d'électricité et d'eau (Sbee) et de l'Office des postes et Télécommunications (Opt). Un acte de courage qu'il faudra durcir avec une mobilisation générale des populations.

Gnona AFANGBÉDJI

En marchant contre les sociétés d'Etat béninoises, les associations de consommateurs ont marqué un gros point. Dans la journée d'hier, elles ont eu le courage de dire « assez ! » à la mauvaise qualité des services de l'Opt et de la Sbee. Ce faisant, ils ont été les porte-voix des millions de Béninois qui, se plaignent sur les radios de la place des injustices dont ils sont victimes au niveau des agents de ces deux sociétés d'Etat.

Saupoudrage

En effet, avoir le téléphone aujourd'hui au Bénin ressemble à un parcours de combattant. Dans la plupart des cas, il faut avoir des relations sûres dans l'administration de l'Office des postes et télécommunications (Opt) et emprunter les sentiers tortueux de la corruption. Le client qui entend suivre la procédure normale est laissé aux oubliettes. Tant qu'il n'y mettra pas des pressions

sonnantes et trébuchantes, son dossier finira par gagner les poubelles de l'Opt. Or le téléphone constitue un outil de service, un instrument de développement non seulement pour les entreprises mais également pour le Béninois moyen qui veut avoir un contact personnel. Mais l'attitude des agents de l'Opt est déconcertante, car même la petite secrétaire de bureau se crée une parcelle de pouvoir pour rançonner les clients. Dans le même temps, on procède, par médias interposés à un véritable saupoudrage de l'opinion publique avec des messages flatteurs à l'endroit de « l'aimable clientèle ». En fait de saupoudrage, la Société béninoise d'électricité et d'eau (Sbee) en est une spécialiste. La qualité de la prestation de cette société est médiocre contrairement à tout ce que distillent la plupart des journaux de la place. Un simple sondage d'opinion permet de réaliser combien la Sbee est vilipendée par les populations au regard des coupures intempestives d'eau et d'électricité

devenues quotidiennes à Cotonou. Ceux qui s'érigent en avocats défenseurs de la Sbee doivent avoir l'amabilité et le courage de reconnaître les dommages que cette société leur a déjà causés.

Témoignages révoltants

Et par rapport à l'accès difficile à l'eau et l'électricité, le témoignage suivant d'un habitant de Fifadji à Cotonou montre comment cette société est tout sauf au service de son « aimable clientèle ». « J'ai déposé une demande d'adduction d'eau depuis plus d'un an à la Sbee. Dans le temps l'acquisition revenait à 85.000 F Cfa. J'avais payé ma demande et j'attendais l'installation du compteur quand subitement on m'appelle il y a un mois pour m'avertir que le prix de l'installation a doublé. Au lieu de 85.000, je paie désormais 165.000 F Cfa ». L'autre témoignage concerne un habitant de Fidjrossé-Kpota qui rapporte ceci : « Je voulais installer un compteur d'eau pour lequel j'ai payé le devis. Après des mois d'attente vaine,

je me rapproche des agents de la Sbee de Godomey qui m'informent qu'ils ne disposent plus de tuyaux pour conduire l'eau chez moi car j'étais à 100 mètres du canal. Or dans le devis, j'ai déjà payé les tuyaux. Grande a été donc ma surprise lorsqu'ils me proposent d'aller acheter moi-même des tuyaux pour qu'ils puissent venir me placer le compteur ». Voilà donc le genre de services dont la Sbee gratifie ses clients. Le reste n'est que de la poudre aux yeux et de la communication gratuite commandités par les responsables de la Sbee pour se maintenir à leur poste. Mais un soulèvement organisé des populations va à coup sûr amener les responsables à divers niveaux de nos sociétés d'Etat à cesser l'injustice et le mensonge au peuple Béninois. Personne ne cherche la mort de la Sbee, ni la tête de son Dg. Il s'agit tout simplement de tirer la sonnette d'alarme pour que cette société parvienne à satisfaire convenablement sa clientèle. C'est en cela qu'il faut saluer le mouvement des associations de consommateurs.