

## FOURNITURE D'EAU ET D'ÉLECTRICITÉ

## Les consommateurs accusent, la Sbee s'explique

La Ligue pour la défense des consommateurs au Bénin (Ldcb) organise depuis hier, au Cnab à Cotonou, un séminaire atelier sur le thème «contribution à l'amélioration de la qualité des services bancaires, d'eau, d'électricité et des télécommunications au Bénin». Après la cérémonie d'ouverture, la première communication qui a suivi a été l'occasion de débats fructueux sur l'eau et l'électricité.

Alain ASSOGBA

Créer un cadre de discussions entre les consommateurs et les prestataires de services dans les domaines des banques, de l'eau, de l'électricité et des télécommunications, en vue de la recherche d'approches de solutions aux problèmes qui se posent dans ces différents secteurs. C'est l'objectif principal qui a sous-tendu l'initiation d'une telle rencontre par la Ldcb, rencontre à laquelle prennent part les potentiels consommateurs, venus aussi bien des institutions de la République, des services publics, que des associations de défense des droits de l'homme.

Le président de la Ldcb, Romain Houéhou, après s'être réjoui des appuis financier et matériel de l'Opt, Telecél-Bénin, Libercom et Eco-Bank, s'est empressé de faire remarquer le fait que le développement économique et social d'une nation est la conséquence d'un secteur de services performants et dynamiques. Après avoir rappelé les réformes entreprises dans le passé par les différents gouvernements pour rendre plus efficaces les services dont les prestations font l'objet du séminaire-atelier, il a attiré l'attention de l'assistance sur les objectifs spécifiques des assises du jour: permettre aux consommateurs, venus d'horizons divers de la société béninoise, d'exprimer leurs préoccupations sur la qualité des services dont ils souhaiteraient bénéficier désormais, et aux prestataires de services, de présenter leurs nouveaux produits ainsi que les réformes qu'ils ont entreprises pour améliorer leurs prestations. Romain Houéhou a ajouté que la présente rencontre entend aussi servir de base à la mise en place d'un mécanisme de concertation permanente entre décideurs, prestataires de services et consommateurs. Représentant le ministre des Mines, de l'Énergie et de l'Hydraulique, le Secrétaire général de ce département ministériel, Nestor Vedogbeton a, dans son allocution, reconnu la pertinence des objectifs assignés à l'atelier, en ce qu'ils cadrent avec la stratégie de développement du gouvernement qui accorde une importance capitale à la qualité des services dans la performance de l'économie nationale. C'est alors qu'il s'est employé à ci-

ter quelques-unes des actions théoriques et pratiques entreprises pour améliorer les prestations de la Sbee. Avant de procéder à l'ouverture du séminaire, la Secrétaire générale du ministère de la Communication et de la promotion des Technologies nouvelles, Rachidath de Souza a promis aux participants, de transmettre personnellement au gouvernement, les résultats de leurs travaux en leur suggérant de mettre sur pied un comité de suivi et de mise en œuvre des recommandations du séminaire.

La suite des activités a été consacrée à la présentation de plusieurs communications dont celle ayant porté sur le thème: «Les services de la Sbee face aux enjeux de développement au Bénin.»

**Accusée, la Sbee s'explique**

Cette première communication a été présentée par le journaliste indépendant Emmanuel Adjovi. Celui-ci a dressé un véritable réquisitoire des nombreuses mauvaises prestations de la Sbee: les déboires subis par les usagers pour s'abonner, les peines endurées par les clients pour payer leurs factures, le mauvais accueil des agents de la société, le pays est sous-électrifié soit 25% de couverture



L'eau potable reste un luxe dans certaines localités

du territoire national, le Bénin a l'une des consommations électriques les plus faibles en Afrique, l'eau n'est pas maîtrisée bien qu'il existe 62 systèmes d'alimentation en eau potable. Ce sont là quelques-unes des informations révélées par le communicateur à la suite de ses recherches.

Tout n'est pas juste, rétorque le directeur commercial de la Sbee qui tente de remettre en cause certains chiffres avancés par le communicateur. En revanche, celui-ci a reconnu la pertinence des critiques faites à l'encontre des prestations de la société, notamment aux agents avant d'annoncer que ces derniers feront bientôt l'objet de formation. Le Dc a poursuivi en expliquant que, pour que la Sbee puisse combler les attentes en énergie, il faut que l'Etat puisse résoudre le problème de sa segmentation de cette énergie en production, transport et distribu-

tion. Car, a-t-il précisé, la Sbee ne s'occupe que de la distri-

bution de l'énergie. Or, il arrive, poursuit-il, que la Ceb qui la lui fournit, n'arrive pas toujours à combler ses besoins. Il en vient à conclure que la solution aux problèmes de la Sbee ne réside pas dans sa privatisation, comme l'a recommandé dans son exposé le communicateur.

De nombreux intervenants ont suivi ces derniers, pour apporter leur contribution à un débat qui a été vivement animé.

La qualité des services bancaires et le développement économique du Bénin, la politique des télécommunications au Bénin face aux exigences du développement ont été les deux autres communications présentées hier, respectivement par Claude d'Almeida et François Alain Adihou. □

**Chirurgie économique**

L'état des lieux dressé par Romain Houéhou, comme sous-bassement du forum, est sombre.

En République du Bénin, depuis quelques années, lorsque vous êtes client d'une banque, pour effectuer une opération de caisse, retrait ou versement d'argent, il vous faut consacrer en moyenne 2 heures de votre temps devant les guichets, à Cotonou...

Pour avoir, un branchement d'eau ou d'électricité, il faut avoir des relations à la Sbee, ou offrir des pots-de-vin ou, à défaut, attendre carrément, en moyenne, un an. Puis, commence un autre calvaire. Une fois branché, après consommation du service, il faut intégrer dans son planning bimestriel une journée pour solder une facture d'électricité ou d'eau.

A la poste, il faut attendre environ 3 ans, après une demande de ligne téléphonique, pour être satisfait. Dès lors, suite à des désagréments intempestifs, la note, bien souvent salée, est réglée au bout d'une longue file indienne qui dure, pour les non intrépides, des jours.

«Ce sont des facteurs anti-développement», s'est indigné le président de la Ligue pour la défense du consommateur au Bénin (Ldcb). D'où l'intérêt de l'atelier de 48 heures pour amorcer leur dévissage. Et les usagers de ces services n'en demandent pas mieux! C'est le pays tout entier qui maximisera ses recettes financières pour leur meilleure redistribution entre les citoyens.

Hyacinthe MEDENOU

**FORMATION EN DROIT DE LA PRESSE ÉCRITE****Le pétrissage des journalistes se poursuit**

Hier à la Villa du 21 avril, deux communications ont marqué la 2e journée du réarmement intellectuel co-organisé par la Haac et l'Abjipi à l'intention des journalistes, dans le cadre de la consommation de l'aide de l'Etat à la presse privée. Les grands principes qui régissent les médias, ainsi que les organes de régulation de ceux-ci, ont été passés au peigne fin.

H. M.

C'est d'abord Joseph Vodounon, rédacteur en chef de l'Agence Bénin presse (Abp), qui a ouvert le bal avec «historique et principes fondamentaux du droit des médias: presse écrite». «La liberté de presse n'a pas été, de tout temps, un pari gagné d'avance», a déclaré le communicateur qui rappelle que la «révolution française de 1789 a opéré de grands chan-

gements tant en France que dans notre pays qui en était une colonie». Que ce soient la maxime de la légalité, le principe même de la liberté de presse ou le droit du public à l'information, les règles qui gouvernent la presse ont évolué dans le temps; et le confrère Vodounon les a cernées à travers trois périodes: l'époque coloniale a ouvert, de façon restrictive les conditions d'exercice de la profession que la révolution populaire est venue verrouiller pour la régen-

ter. Il s'en était suivi un élargissement des libertés essentielles et il n'y avait de place que pour la propagande militante. La loi 60-12 était simplement rangée au placard. Si, heureusement, le renouveau démocratique a engendré une éclosion médiatique, il y a, curieusement, à déplorer le renforcement des sanctions pénales à l'encontre des journalistes qui se retrouvent vulnérables.

C'est ensuite Georges Amlon, membre de l'Odem (Observatoire de la déontologie et de l'éthique dans les médias), qui a exposé les instances de régulation et d'auto-régulation de la presse béninoise. La Haute autorité de l'audiovisuel et de la communication

(Haac) et l'Odem ont été analysés dans leurs attributions respectives. Le tribunal est constamment prêt à infliger le «plein tarif», à défaut de la détention préventive prosaïque, à l'«écrivain» qu'il accuse comme tel.

Le censeur-maison des indélégatesses de la plume, a abordé la doctrine, les lois dont la constitution, les règlements et la jurisprudence comme sources du droit de la presse.

Au total, avec plus de moyens, les journalistes feront mieux, est convaincu M. Amlon. S'il y a des avancées, comme la suppression de la détention préventive, dans le droit de la presse écrite au Bénin, il reste cependant des défis majeurs à relever, dont la régulation des médias électroniques en pleine éclosion. □