

La Snel dialogue avec ses clients pour un nouveau partenariat

Mme Tokwaulu Aisa, Directeur du Marketing à la Délégation générale de Snel, était à la tête d'une forte délégation pour un séjour de travail à Uvira, Bukavu et Goma. Dans ces trois villes elle a tenu des séances de travail avec les clients de la Snel, toutes catégories confondues, en vue d'un nouveau partenariat. Un style que le PDG, le professeur Bingoto, entend imprimer à son entreprise pour une meilleure rentabilisation et afin d'améliorer la qualité des services. Mme Tokwaulu était accompagnée dans sa tournée de sensibilisation du Directeur régional de la Snel, M. Diongo Wankake; de M. Bongo, Directeur-chef des projets réseau Est; Mwissa, Directeur à la direction commerciale de la Snel; direction de distribution réseau et de M. Ndibu, Chef de la Centrale le et de transport à la direction régionale du Kivu.

Ecouter et se faire comprendre

Mme Tokwaulu était donc porteur du message pathétique du PDG et destiné aux nombreux clients de la Snel. L'entreprise, qui vient d'innover son approche managériale, a voulu écouter toutes les couches sociales dans sa volonté de se rapprocher davantage de ses clients. Surtout qu'elle a initié un projet d'électrification rurale au Bas-Zaïre et au Kivu où la population est fort active dans le cadre des comités d'initiative. Cependant, la Snel se heurte à quelques difficultés que Mme Tokwaulu et ses collaborateurs ont développées tout au long des débats engagés à Uvira, Bukavu et Goma. Les problèmes, ou du moins les plaintes des clients, se résument ainsi: coupures intempestives du courant électrique, facturation abusive en devises, recours au "dahulage" ou piraterie du captage électrique.

Outre les grandes sociétés locales ou grands clients de la Snel tels que la Bralima, la Pharmakina et la Sucrerie de Kiliba représentées par leurs mandataires; plusieurs présidents ou chefs de file des comités d'initiatives ou de développement venus de Katana, Kalehe, Miti, Kaziba, Kabare, Birava, Bushumba, Burhinyi, Ciriri, Kasha, Kadutu et Bagira ont tour à tour évoqué les problèmes qui les préoccupent, les tracasseries ainsi que les raisons de "leur dahulage". Tout ce monde venu de Bukavu et de ses environs a fait le plein de la "Salle CEPL" où se tenaient les débats.

La Snel s'explique

Patience, Mme Tokwaulu et ses collaborateurs sont parvenus à gagner la confiance de leurs interlocuteurs après un interminable débat corsé mais instructif de part et d'autre. En

effet, pour la Snel créée le 16 mai 1970 avec comme mission de produire, transporter et distribuer le courant électrique, l'évolution de la tarification, premier point évoqué par les clients, se situe sur 3 périodes distinctes.

Entre 1970 et 1986, la tarification était l'œuvre du ministère de l'Economie qui en fixait le taux. D'où son blocage, car la Snel émargeait du budget de l'Etat.

Entre 1986 et 1991, la Snel n'émargeait plus du budget de l'Etat et devait prendre en compte ses charges d'exploitation et élaborer elle-même sa politique tarifaire catégorisée suivant les niveaux de tension: haute tension, moyenne tension et basse tension. La Snel ne faisait pas de bénéfice et imposait un tarif d'équilibre prenant en compte les charges d'exploitation, de production, de transport et de distribution ainsi que les frais fixes d'administration. Il y avait également la prise en compte de la récession, d'où ce facteur d'indexation. Notamment pour le prix du carburant, de l'indice INS et du Smig.

Entre 1991 et 1992, la Snel a évolué dans sa tarification du fait de la prise en compte du contrat de performance signé entre le gouvernement et l'entreprise dans le cadre du "contrat-programme". La Snel est tenue à réaliser les objectifs lui assignés tout en prenant en compte aussi les charges fiscales. D'où un programme triennal de tarification de manière qu'une tranche annuelle puisse dégager un tarif d'équilibre.

Pour 1993...

Pour ce faire, la Snel a catégorisé ses clients en 3 groupes:

- Haute tension: 10 gros clients dont

la Gécamines-Exploitation, - Moyenne tension: les industriels elles que la Bralima, la Pharmakina et la Sucrerie de Kiliba, - Basse tension destinée aux ménages ou domestiques. Il y a 2 types de clients domestiques.

Rappelons qu'en ce qui concerne la tarification des collectivités rurales, le plan directeur de la Snel, qui définit les priorités et les montages financiers, a étudié un tarif spécifique en social 1 et il est question de se référer au compteur que l'on fera venir du Bas-Zaïre pour le Kivu.

L'électrification rurale se poursuivra

Dans une longue explication devant les clients de la Snel, M. Bongo s'est appesanti sur le programme de l'électrification rurale au Sud-Kivu. Un programme dont les réalisations sont soumises à des préalables et critères bien précis. En outre, plusieurs projets à l'étude ont été révélés au public.

Outre la remise en état du réseau de Bukavu et Uvira, il fallait procéder à l'électrification de Katana, Kavumu (Centre), Kalehe, Walungu, Uvira, Goma, Kiliba, Kamvira et Kalundu. La Snel a fait des actions additionnelles en y ajoutant certains centres tels que Miti, Murhesa, Mumoshe et Nyatende.

Pour l'heure, la Snel a terminé les études de faisabilité sur l'électrification de Kalehe, Kabamba, Kasheke, Minova, Sake, Kirotsho, Munigi, Kaziba et Luhindja. Il ne reste qu'à trouver le financement.

Coupe et délestage

A propos d'interruptions du courant électrique, l'ingénieur Bongo appuyé de M. Mwisa en ont distingué deux types: les intempestives dues à un mauvais appareil qui devrait déclencher une rupture à partir d'une cabine et les autres à partir de la centrale pour soulager le groupe.

En effet, la Snel a des difficultés pour la centrale dont les groupes ont vieilli. Elle a déjà réhabilité 3 groupes et 4ème est à l'arrêt. D'où ce déficit de production qui nécessite régulièrement le délestage afin de rééquilibrer la fourniture du courant électrique dont la qualité doit être bonne.

A propos des accords électriques entre le Zaïre, le Burundi et le Rwanda, le Directeur régional de la Snel, M. Diongo a indiqué le Zaïre doit à titre de remboursement énergétique un

certain nombre de Mwh au Burundi. En conclusion, M. Diongo a évoqué les quelques problèmes qui se posent au niveau du Kivu.

Finie la facturation forfaitaire!

Le Directeur régional de la Snel M. Diongo Wankake avait répondu à nos questions sur la facturation, la délestage et coupure, le "dahulage" et la poursuite du programme de l'électrification rurale.

A propos de la facturation, deux problèmes principaux se posent: le mode de facturation et la facturation forfaitaire. En effet, comment la Snel procède à sa facturation (voir texte ci-dessus). Pour le second point, le client estime qu'il faut supprimer la facturation forfaitaire au niveau de la catégorie sociale 1 et 2. Les clients l'avaient demandé avant la campagne menée par Mme Tokwaulu Aisa. C'est le cas du SYCE (Syndicat des consommateurs d'eau et d'électricité) de Goma. Lors de son passage pour Kigali, cette question a été soulevée et le PDG, le professeur Bingoto avait répondu favorablement à la demande. A partir du 1er octobre 1993, les clients concernés par la facturation de la catégorie sociale 1 et 2 seront facturés au kilowatt/heure consommé. Dans les jours à venir, 2.000 compteurs arrivent au Kivu où ils seront installés là où nécessite le besoin.

Quant aux délestages et coupures intempestives, c'est un problème lié à la région des Grands lacs où le bilan énergétique se présente actuellement un déficit total de 23,4 mégawatts. Ce déficit est réparti de la manière suivante dans ces 3 pays: un boni de 1,1 mégawatt au Burundi, un déficit de 19,4 mégawatts au Rwanda et déficit de 5,1 mégawatts au Zaïre.

Présentement, ASEC, une entreprise belge, est à pied d'œuvre à Bukavu depuis le 178 octobre 1993 pour l'achèvement des travaux de réhabilitation du 4ème groupe de la Ruzizi. Avec ces travaux, la Snel compte résorber le déficit du Zaïre et résoudre le problème de délestages et de coupures intempestives. La durée des travaux est estimée à un mois. D'ici là, la situation sera rééquilibrée puisqu'on aura désormais une production de 26,6 mégawatts.

Le "dahulage" est à la base des perturbations de la fourniture du courant électrique. La Snel se propose actuellement de récupérer si pas de gérer le "dahulage" compte de la capacité technique des installations et de la qualité de fourniture à garantir pour la clientèle. C'est ainsi que les "dahuleurs" dont la configuration du réseau électrique le permet et ceux dont les installations sont acceptables seront repris par la Snel.

Pour d'autres, ils doivent prendre patience jusqu'à ce que la Snel modifie la configuration des réseaux aux endroits qui doivent les alimenter. Cela exige beaucoup de moyens et la conjoncture ne le permet malheureusement pas à la Snel.

La poursuite du programme de l'électrification rurale est conditionnée par plusieurs préalables. Il y a des lignes moyenne tension à tirer pour amener le courant aux agglomérations concernées. Cela nécessite d'énormes sacrifices pour la Snel au moment où elle n'a pas des moyens et où il y a absence de coopération.

Au niveau de la production, il est question de l'augmenter. A cet effet, et dans ce cas les études de faisabilité du barrage de la Ruzizi III pour une puissance de 24 mégawatts sont terminées. A court terme, l'installation d'un 3ème groupe de la Ruzizi II peut arranger la clientèle. Que la population comprenne donc les préoccupations de la Snel qui fournit les efforts pour améliorer la qualité des services vendus aux clients. Il faut donc que chaque client paie sa facture. C'est de cette façon qu'il contribuera au développement de la Snel et de la région.

Le vice-gouverneur du Sud-Kivu, Lwabanji rassure les Kasaiens

Recevant le 16 octobre 1993 une brochette de journalistes en sa résidence officielle à l'occasion de son arrivée au Sud-Kivu, le vice-gouverneur de région, M. Lwabanji s'est prêté à leurs questions.

Ce point de presse, qui désormais marquera son style de travail a tourné autour des questions d'actualités dont la "chasse aux Kasaiens" résidant au Sud-Kivu, principalement ceux de la ville de Bukavu et l'annulation de la décision d'affectation dans sa région d'origine.

Pour le premier point, M. Lwabanji Lwansi, territorial chevronné qui a oeuvré dans la région de l'Equateur et les deux Kasai, a tenu à rassurer les Kasaiens du Sud-Kivu. Ces derniers ne seront jamais inquiétés du fait de leurs origines. Puisque on retrouve les leurs dans le sillage familial du vice-gouverneur qui a soutenu que la question de rapatriement des Kasaiens du Sud-Kivu est une fausse interprétation d'une de ses déclarations lors d'un séjour privé à Bukavu.

M. Lwabanji est prêt à rejoindre n'importe quel poste d'affectation dès qu'il sera en possession de sa notification. Car jusqu'à ce jour aucune instruction précise à ce sujet ne lui est parvenue et il a appris par voie de presse que son affectation serait reconsidérée alors que toute sa famille se trouve déjà sur place et que ses enfants fréquentent les établissements scolaires locaux.

M. Lwabanji s'est déclaré prêt à travailler pour le développement intégré du Sud-Kivu

L'Ozac et l'Aneza dialoguent au Maniema

Jamais l'Office zaïrois de contrôle (Ozac) n'a eu à sa tête au Maniema (région financièrement essoufflée) un homme de dialogue aussi attentif aux plaintes et adjurations des opérateurs économiques que M. Maurice Matumaini Ekyamba, son nouveau chef d'agence à Kindu. Celui-ci a, le 20 septembre 1993 au cercle de la SFE et sous les auspices du gouverneur de région Omari, une rencontre Aneza-Ozac.

Pour développer le Maniema, personne n'a le droit de couper le cordon économique qui lie l'office de contrôle des marchandises à l'association de quelques entreprises que compte la région, a dit M. Matumaini dans son mot d'introduction de la circonstance.

Les opérations import-export sont rares, si pas inexistantes au Maniema. Les frais de contrôles perçus par l'Ozac ont-ils une large responsabilité sur la hausse vertigineuse des prix? Où va l'argent récolté par cet office? Voilà une série d'interrogations auxquelles les invités à la concertation de Kasuku ont dû répondre dans l'unique souci de

développer la région par le dialogue entre les services taxateurs et les contribuables.

Les prestations de l'Ozac sont aussi complexes que variées car elles touchent pratiquement à tous les secteurs de l'économie nationale: contrôle des importations et exportations, analyse et contrôle de la production industrielle et des transactions locales, les contrôles techniques, les commissariats d'avarie, les analyses de laboratoire et même les prestations liées à l'exploitation des silos.

Pour réussir sa mission, l'Ozac collabore aussi bien avec l'Aneza et la SONAS qu'avec les ministères du gouvernement et les autorités régionales par la signature des protocoles d'accord et des arrêtés. A son tour il est tenu à apporter sa collaboration aux unités de production en sécurisant les opérateurs économiques et les consommateurs de leurs produits par un efficace contrôle des marchandises. C'est à ce sujet que le chef d'agence de l'Ozac rappellera qu'en tant que société commerciale, membre de l'Aneza, son office ne peut en aucun

cas être considéré comme adversaire mais comme un partenaire à l'instar de l'association nationale des entreprises du Zaïre.

Après un enrichissant échange d'idées et de solutions à toute une kyrielle de problèmes auxquels sont confrontés les membres de l'Aneza, l'Ozac/Maniema a ouvert davantage ses bras et son cœur aux opérateurs économiques en crise de renseignements sur les mécanismes de son fonctionnement. Notamment le mode de facturation qu'il vient d'assouplir en maintenant constant durant 30 jours le taux de change, quelle que soit la nature de fluctuations que subit le zaïre-monnaie. Au clair pendant un mois tout lot de marchandises contrôlé par l'office dans le cadre des transactions locales et qui pèse à peu près 100 kg peut désormais être taxé pour une somme de plus ou moins 27 millions de zaïres.

L'Ozac/Maniema est en train de mettre au point des structures pour améliorer son travail à l'aéroport de Kindu, à la gare SFE et dans les différents postes de contrôle de son agence. Et ce, après avoir conçu une banque de données sur les prix des articles qui peuvent provenir des régions voisines. Ces données seront d'ailleurs mises à la portée des opérateurs économiques du Maniema.