



LIGUE DES CONSOMMATEURS DU BURKINA (LCB)

01 B.P. 1185 Ouagadougou 01/ tel. 25 30 89 91
Association burkinabè reconnue d'utilité publique/ Membre Associé de
l'Organisation Internationale des Consommateurs



OFFICE NATIONAL DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT
Séde social: Avenue de l'ONEA, zone n° 201, Bourgas 11 (Ouaga) - 01 B.P. 112 - OUGA 01 - Tlx: 80 45 18 24 08
E-mail: onea@oneda.bf - Site web: www.oneda.bf
N° P.U. 00002812 J - N° RCCM: BF 024 200 8877 - Clés: Urban Tanka de Rattachement - Clés: Des Grilles Enterrées

Client: [REDACTED]

Facturation: [REDACTED]

Mois	Montant	Rubrique	Quantité	Prix unit.	Montant HT
		1 ^{er} Tranche 1	1	100	1.128 0
					0 0
					0 0
		2 ^{ème} Tranche 1	1	21	126 0
					0 0
					1.980 0
		Autres 6 mois			0 0
		Echelles			0 0
		Autres			282 0
		Avances	233-	1.128 18,98 7	283 0
		Rembours	233-	1.128 18,98 7	2.459 283 0
		TOTAL			2.459 283 0

Facture imprimée le 07/2014

NET A PAYER: 2.454

AVANT LE: [REDACTED]

En cas de paiement en espèces le montant du timbre est égal à: 10
Ref. Bque: Domic.

COUPON DETACHABLE A JOINDRE A TOUT REGLEMENT

FACTURE FE 53401005730	6/2014	2.454
Folio: 0003831 0 TDE 162480		233-
N° Abonné: 1201 78 65 1860 01		2.223

**CONTROLE CITOYEN DE LA CAMPAGNE SPECIALE DE TRAITEMENT
DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS SUR LES SERVICES DE L'ONEA
DANS LA COMMUNE DE OUAGADOUGOU,
DU 08 AU 24 FEVRIER 2021**

RAPPORT

FEVRIER 2021

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
I. DU RAPPEL DU CONTEXTE ET DE LA JUSTIFICATION.....	3
<i>I.1. Le contexte</i>	<i>3</i>
<i>I.2. la justification</i>	<i>4</i>
II. DU RAPPEL DES OBJECTIFS ET DES RESULTATS ATTENDUS	5
<i>II.1. les objectifs</i>	<i>5</i>
<i>II.2. Les résultats attendus</i>	<i>5</i>
III. DE L'ORGANISATION ET DU DEROULEMENT DE L'ACTIVITE	6
<i>III.1. le chronogramme de l'activité.....</i>	<i>6</i>
<i>III.2. Les actions préparatoires de la LCB.....</i>	<i>6</i>
<i>III.3. Le déroulement de la mission.....</i>	<i>7</i>
IV. DU CONTENU DES ECHANGES AVEC LES CONSOMMATEURS	9
V. DES PROPOSITIONS DE LA LCB A L'ONEA	12
CONCLUSION	13
ANNEXES	14

INTRODUCTION

Du 8 au 24 février 2021, s'est tenue une campagne spéciale de traitement des plaintes des consommateurs dans les cinq (05) Agences de Ouagadougou de l'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA). A cet effet, la Ligue des Consommateur du Burkina (LCB) y a également séjourné dans les dites agences. La mission essentielle de la LCB était d'assister le consommateur dans la prise en compte et la résolution de sa plainte par l'ONEA.

Le présent rapport donne la substance de la mission de la LCB. Il s'articule autour des axes suivants :

- ➔ Le rappel du contexte et de la justification
- ➔ Le rappel des objectifs et des résultats attendus
- ➔ L'organisation et du déroulement de l'activité
- ➔ Le contenu des échanges avec les consommateurs
- ➔ Les propositions de la LCB à l'ONEA

I. DU RAPPEL DU CONTEXTE ET DE LA JUSTIFICATION

1.1. Le contexte

Dans le cadre de l'innovation de ses services, l'ONEA a entrepris la mise en œuvre du de relevé bimestriel dont la phase pilote s'est effectuée à Ziniaré, dans le deuxième semestre de 2019. Cette expérimentation a connu de

nombreuses difficultés occasionnant d'énormes plaintes des Consommateurs. La section provinciale de la LCB de l'Oubritenga, en collaboration avec d'autres associations de la localité, ont saisi l'ONEA, au sujet des plaintes. Plusieurs rencontres se sont tenues entre les acteurs. Des solutions semblaient être trouvées avant sa généralisation.

Afin de mieux comprendre le nouveau système de relevé, mais aussi pour partager les inquiétudes et réserves du Consommateur, plusieurs rencontres se sont par la suite tenues entre la LCB et l'ONEA au cours du deuxième semestre 2020, à Ouagadougou et à Bobo-Dioulasso. C'est dans ce sens que suite aux mécontentements grandissants, la LCB a conduit un groupe de plaignants au siège de l'ONEA, le mercredi 9 décembre 2020, pour le traitement in situ de leur requête.

1.2. la justification

Au regard du traitement réussi des plaintes exposées par la LCB et des explications fournies par l'ONEA, en sa séance de travail du mercredi 9 décembre 2020, la LCB a suggéré une campagne spéciale de traitement des plaintes que l'ONEA a approuvé.

C'est ainsi que la LCB a été informée par l'ONEA d'un calendrier de mise en œuvre de l'activité, celle-ci devant se tenir du 8 au 24 février 2021 à Ouagadougou.

Dès cet instant et dans une logique du contrôle citoyen, la LCB s'est organisée pour être présent dans les agences.

II. DU RAPPEL DES OBJECTIFS ET DES RESULTATS ATTENDUS

II.1. les objectifs

Cette activité avait pour objectif global d'assister le Consommateur dans le traitement de ses plaintes par l'ONEA.

De façon spécifique, il s'agissait pour la LCB de :

- Mobiliser les consommateurs à faire le déplacement dans les agences ONEA ;
- Aider à résoudre définitivement les problèmes du consommateur ;
- Sensibiliser le consommateur sur la gestion rationnelle de l'Or bleu ;
- Renforcer les capacités du Consommateur pour une meilleure compréhension de sa facture d'eau.

II.2. Les résultats attendus

Le résultat ultime attendu du suivi de la présente campagne spéciale est de parvenir à zéro plainte non traitées. Ceci va se percevoir à travers les aspects suivants :

- les consommateurs ont fait le déplacement dans les agences ONEA ;
- les problèmes des consommateurs sont définitivement résolus ;

- le consommateur a été sensibilisé sur la gestion rationnelle de l'Or bleu ;
- les capacités du Consommateur pour une meilleure compréhension de sa facture d'eau sont renforcées.

III. DE L'ORGANISATION ET DU DEROULEMENT DE L'ACTIVITE

III.1. le chronogramme de l'activité

Part communiqué en date du 5 février 2021, l'ONEA a porté à la connaissance de sa clientèle, qu' « en vue d'améliorer la satisfaction de sa clientèle, l'ONEA poursuit et renforce le traitement spécifique des préoccupations de ses abonnés dans ses agences de la ville de Ouagadougou. », du 08 au 24 février 2021, selon le chronogramme ci-dessous.

SITE	PERIODE
AGENCE GOUNGHIN	du 08/02/2021 au 10/02/2021
AGENCE CENTRALE	du 11/02/2021 au 13/02/2021
AGENCE TAMPOUY	du 15/02/2021 au 17/02/2021
AGENCE 1200 LGTS	du 18/02/2021 au 20/02/2021
AGENCE ZAD	du 22/02/2021 au 24/02/2021

III.2. Les actions préparatoires de la LCB

Suite au chronogramme établi par l'ONEA, la LCB s'est très vite organisée. Ainsi, elle a :

- ✓ désigné une équipe de six (06) membres pour la représenter au niveau des Agences ONEA ;

- ✓ proposé une séance de travail avec l'ONEA aux fins de disposer des informations sur l'organisation pratique de cette opération ;
- ✓ défini avec l'ONEA sur ce que devait être l'intervention de la LCB au sein des Agences ;
- ✓ communiqué à travers sa page Facebook pour appeler les Consommateurs à faire le déplacement dans les Agences, conformément au chronogramme ;
- ✓ Confectionné une banderole d'information et un kakemono sur les droits et devoirs du Consommateur.

III.3. Le déroulement de la mission

Le séjour de la LCB dans les Agences ONEA s'est effectivement tenu du 8 au 24 février 2021, de 8h à 15h, sans heurts. L'équipe de la LCB s'était répartie en deux (02) sous-groupes composé chacun de trois (03) personnes. De même, la présence de la LCB dans les Agences s'est effectuée en fonction des groupes. Cependant, il est fréquemment arrivé des membres qui ne sont pas de service, viennent apporter leur appui aux membres de l'équipe de jour.

De façon pratique, la LCB a procédé de la manière suivante :

→ Etape 1 : A l'arrivée du client

- ✓ Accueillir le client ;
- ✓ Expliquer au client les raisons de la présence de la LCB en ces lieux ;

- ✓ Orienter le Client vers les services de l'ONEA pour poser sa préoccupation.

→ Etape 2 : A la sortie du client, la LCB :

- ✓ Le Recevoir à nouveau pour l'écouter ;
- ✓ Ecouter et enregistrer la préoccupation du client dans le registre ;
- ✓ S'assurer que le client a été reçu et que sa préoccupation a été satisfaite ;
- ✓ Si Oui, mentionner les conclusions dans le registre ;
- ✓ Si Non, raccompagner le client auprès des services de l'ONEA pour de plus amples informations ou un retraitement de sa plainte.
- ✓ mentionne les nouvelles conclusions dans son registre de suivi.

Il faut également noter, que cette opération a été l'occasion pour la LCB de sensibiliser le consommateur sur la gestion rationnelle de l'Or bleu et renforcer ses capacités pour une meilleure compréhension de sa facture d'eau.

Au cours de cette opération, la LCB a constaté sur les lieux de la visite des premiers responsables :

- du Ministère en charge de l'eau ;
- de la Ligue des consommateurs du Burkina ;
- de la Direction générale de l'ONEA.

IV. DU CONTENU DES ECHANGES AVEC LES CONSOMMATEURS

En définitif, le chronogramme préétabli par la LCB a été strictement respecté. Au total, une centaine de plaintes a été enregistrée par jour et par agence. A l'agence de tampouy par exemple, 204 cas ont été traités le premier jour, 162 le deuxième jour et 172 le dernier jour soit un total de 538 cas. Des données dont disposent la LCB, sur l'ensemble des cas enregistrés, 312 ont été traités définitivement soit 45%.

Des échanges, il ressort la nature des plaintes suivantes :

- ✓ Hausse généralisée des factures à partir des mois de consommation de juillet à novembre 2020 ;
- ✓ Incompréhension du système de relevé bimestriel qui induit la réception de deux (02) factures à la fois ;
- ✓ Mauvaise période choisie par l'ONEA (après une période de gratuité pour la tranche sociale du fait du Covid 19) pour l'effectivité de la mise en application de ce nouveau système (réception de deux factures à la fois) ;
- ✓ Opposition catégorique d'admettre le paiement d'une facture établie sur la base d'une estimation
- ✓ Qualité d'accueil fortement décriée avec des agents qui semblent ne disposer pas de toute l'information pour situer le client ;
- ✓ non prise en compte des index transmis par le client via SMS et sur la plateforme ;

- ✓ Passage non régulier, voir pas, des releveurs dans des concessions (depuis le mois de juin 2020 pour certains)
- ✓ Inadaptation de la communication de l'ONEA, qui est en grande partie institutionnelle ;
- ✓ Le recours systématique à l'étalonnage du compteur sans prendre le temps d'expliquer au client les tenants et les aboutissants de cette action ;
- ✓ Etalonnage des compteurs par les services de l'ONEA et le plus souvent à l'absence du client qui parfois ne reçoit pas le résultat physique ;
- ✓ Constat d'irrégularités sur des factures qui se traduisent par :
 - Des factures remises sans que le releveur ne mentionne la date et/ou l'index ;
 - Des factures dont la date de l'ancien index et celle du nouveau index sont les mêmes ;
 - Des index communiqués par le releveur alors que la porte est fermée ;
 - Des index communiqués par le releveur qui est supérieur à l'index marqué sur le compteur
 - Facturation élevée due à des index de consommation mélangés avec ceux de 2018 ;
- ✓ Existence de facture physique mais qui ne se retrouve pas sur la machine (mois de décembre 2020 noté à la ZAD pour un client relevant de l'agence 1200) ;

- ✓ Des branchements effectués depuis juin 2020 et jusqu'en décembre 2020 pas de visite de releveur encore moins de réception de factures.
- ✓ Facture déjà payé (via E-paiement) mais non prise en compte dans les comptes de l'ONEA. Le client est alors obligé de faire la preuve de son paiement ;
- ✓ Réception de facture qui ne comporte que des redevances par conséquent, on assiste à un cumul de consommation qui se matérialise par une hausse de la facture ;
- ✓ Facture corrigée sans pourtant expliquer au client les raisons de la correction.

A cela s'ajoute, la difficulté présentement pour le Client de suivre et de comprendre sa consommation, tant il reçoit des factures successives de l'ONEA sans explication et à des montant très élevés. Du coup, les Consommateurs s'opposent systématiquement et farouchement à la continuité de l'application de cette nouvelle méthode de recouvrement des factures.

En conclusion, la LCB a pu noter que 80% des plaintes étaient liés à la facturation. De même, le client a l'impression de subir le dictat de l'ONEA. Impuissant, il se résigne le plus souvent.

V. DES PROPOSITIONS DE LA LCB A L'ONEA

A l'issue de son séjour dans les agences ONEA, la LCB fait les propositions d'amélioration suivantes :

- suspendre l'application du relevé bimestriel, le temps de régler les contentieux ;
- Faire un audit du logiciel de facturation ;
- Imaginer d'autre formule comme par exemple l'institution d'une facturation et d'un relevé bimestrielle unique qui pourrait se faire tous les deux (2) mois (facturation et relevé en même temps) avec une revue à la hausse des différentes tranches tout en conservant le tarif par tranche. Ainsi:
 - Tranche de 0 à 16 m³.....188 FCFA/m³
 - Tranche de 17 m³ à 28 m³.....445 FCA/m³
 - Tranche de 29 m³ à 50 m³...535 FCFA/m³
 - Tranche de plus de 50 m³.....1070 FCFA/m³
- Prendre le temps d'informer et sensibiliser suffisamment le consommateur en cas d'innovation lorsque celle-ci impact ses habitudes ;
- améliorer l'encadrement et le suivi des agents releveurs sur le terrain ;
- Renforcer les capacités du personnel en management-communication;
- Former les agents de l'ONEA sur la conscience et l'efficacité professionnelles
- Contracter avec d'autres structures pour l'étalonnage des compteurs, en cas de contentieux avec un client ;
- Privilégier et intensifier la communication de proximité.

CONCLUSION

Cette campagne spéciale de traitement des plaintes s'est tenue du 8 au 24 février 2021 dans les cinq (05) agences de l'ONEA. Durant cette période, il a été effectivement constaté une forte affluence des clients au niveau des agences ONEA. Des consommateurs très intéressés et préoccupés par non seulement la résolution de leurs plaintes mais aussi par les échanges avec la LCB sur la gestion rationnelle de l'eau et la lecture de la facture ONEA.

En réalité, sur la nature des plaintes, 80% avaient trait à la facturation. De même, s'il est vrai que des préoccupations ont été résolues, il n'en demeure pas de même pour la grande majorité.

Fort de ce constat, la LCB conclue que malgré les explications pertinentes sur le relevé bimestriel données par l'ONEA, sa mise en œuvre laisse à désirer et créer d'énormes contentieux. Par conséquent, la LCB demande tout simplement sa suspension, le temps d'éponger les contentieux, de mieux affiner l'outil, de renforcer les capacités de ses agents, d'informer et de sensibiliser d'avantage le consommateur.

ANNEXES

ANNEXE 1 : La banderole de la LCB

CB **LIGUE DES CONSOMMATEURS DU BURKINA** 
Full member de l'Organisation Internationale des Consommateurs (CI)
Association reconnue d'utilité publique au Burkina Faso

CONSOMMATEUR, TU AS UN PROBLEME DE FACTURATION, REJOINS-NOUS DANS LES AGENCES ONEA AUX DATES ET LIEUX CI-APRES, POUR UN ACCOMPAGNEMENT :

AGENCE GOUNGHIN :	DU LUNDI 08/02/2021 AU MERCREDI 10/02/2021
AGENCE CENTRALE :	DU JEUDI 11/02/2021 AU SAMEDI 13/02/2021
AGENCE TAMPOUY :	DU LUNDI 15/02/2021 AU MERCREDI 17/02/2021
AGENCE 1200 LGTS :	DU JEUDI 18/02/2021 AU SAMEDI 20/02/2021
AGENCE ZAD :	DU LUNDI 22/02/2021 AU MERCREDI 24/02/2021

LCB, CONSOMMONS ENCORE MIEUX !!!

ANNEX 2 : Représentants de la ligue

L'équipe de la LCB :

N°	NOM ET PRENOM (S)	RESPONSABILITE A LA LCB
01	KOURAOGO Marcel	Secrétaire permanent
02	OUEDRAOGO Ousséini	Secrétaire général adjoint
03	ZAIDA Pascal	Secrétaire national chargé des plaintes
04	TAPSOBA Boukaré	Secrétaire national adjoint chargé des plaintes
05	COMPAPRE Assamiyou	président par intérim de la section du Kadiogo
06	KABORE Rasmané	membre de base de la section du Kadiogo

ANNEXE 3 : Quelques témoignages



Consommatrice d'eau bien satisfaite de l'accompagnement de la Ligue des consommateurs pour la résolution de sa plainte.

00:05 00:47

Propos de la Consommatrice

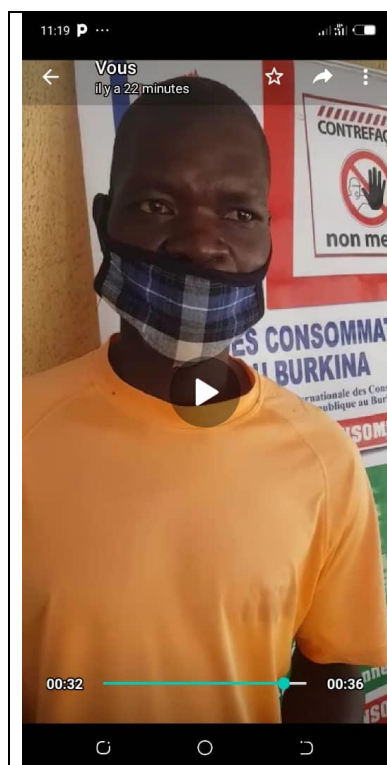
« depuis que le Covid a commencé, on ne reçoit que des redevances. je suis venu pour attirer leur attention.

Aujourd'hui, le service est plus rapide et fluide par rapport aux autres jours.

Parce que la Ligue des consommateurs est sur le terrain. donc c'est plus relaxe. Avant, même que je les rencontre, j'ai fais au moins 30mins et je constate que le travail ne se fait pas. Mais ils sont venus maintenant, c'est là le travail a commencé.

Aujourd'hui là, on est satisfait. Je suis satisfait. Bonne suite à vous ! venez très souvent contrôler pour que le travail puisse se faire. »

**Propos recueilli à l'Agence ONEA
Tampouy, le 15 février 2021 par la LCB**



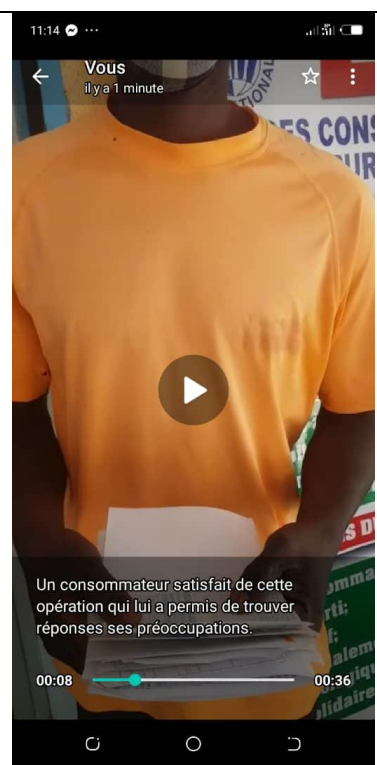
00:32 00:36

Propos d'un Consommateur

« Je suis venu ici ce matin avec des préoccupations et vous m'avez effectivement aidé à comprendre. J'ai tout compris et je suis content de votre initiative. Que Dieu vous aide et vous bénisse dans votre travail.

maintenant je comprends mieux et je suis content de cette action de la Ligue. Merci beaucoup »

**Propos recueilli à l'Agence
ONEA Tampouy, le 15 février
2021 par la LCB**



Un consommateur satisfait de cette opération qui lui a permis de trouver réponses ses préoccupations.

00:08 00:36

ANNEX 4 : quelques images



Le Président de la LCB, Monsieur Damané TRAORE lors de la concertation avec le Ministre en charge de l'eau et le staff de l'ONEA, agence ONEA Gounghin, le 10 février 2021







