

MODELISATION D'UN PARTENARIAT ENTREPRISE-ABONNE PAR LA STRATEGIE DU BRAINSTORMING. Cas de la REGIDESO.

Par Robert-Abel NGWAMA BINDELE, Assistant à l'ISTA.

Introduction

Principal constituant de nos ruisseaux, de nos rivières, lacs, fleuves, mers et de nos océans, l'eau est un produit dont la consommation est vitale et indispensable pour tout être. Avec l'air, le feu et la terre, Aristote avait dit qu'elle est parmi les quatre éléments constitutifs de l'univers¹. Aussi, relevons-nous que l'homme l'utilise pour tous ses besoins : lessive, boisson, préparation des nourritures, agriculture, soin du corps, etc. Elle est aussi, de nos jours, source d'énergie. En un mot, nous soutenons que l'eau est au service de l'homme. Dans nos agglomérations rurales et même dans certains coins de nos cités urbaines, nous rencontrons des puits, des sources, des rivières où les gens s'approvisionnent gratuitement en eau.

Avec l'urbanisation et la modernité, dans nos villes, les hommes se sont installés à des lieux très éloignés des sources d'eau et l'approvisionnement en cette denrée est souvent difficile. Parfois, l'eau de certains cours d'eau s'avère impropre à la consommation.

L'Etat congolais se voit donc dans l'obligation de veiller sur la santé de sa population, par la qualité de l'eau qu'elle doit consommer pour lui éviter différentes maladies d'origine hydrique. C'est cela qui a motivé la création de la REGIDESO afin de s'occuper de la fourniture en eau potable dans les grandes agglomérations du territoire national. Cette entreprise jouit du monopole dans la distribution de l'eau dans nos principales villes.

Loin de répondre positivement aux vœux de la population par une eau de qualité et des services rapides, la REGIDESO se distingue par certaines tares telles que : manque d'eau dans certains quartiers, pression insuffisante, fuites d'eau, raccordements pirates, facturation fantaisiste, etc.

Il nous a donc paru impérieux d'identifier, face à une situation aussi déprimante, le vrai comportement des clients de la REGIDESO.

¹ MALANDA DEM, 1985, **Notes de cours** de Psychologie expérimentale, G2 OSP/IPN, Kinshasa, 1985, p. 6

Les hypothèses suivantes ont été émises :

- les clients considéreraient la REGIDESO comme une société peu crédible sur laquelle ils ne pourraient faire reposer toute leur confiance ;
- ils seraient de façon générale frustrés à travers les services que leur fournirait la Régideso, notamment, à travers la qualité et la quantité d'eau que leur fournirait l'entreprise ;
- l'attitude des clients face à la facturation faite par cette entreprise serait non seulement négative, mais aussi défavorables.

Ainsi qu'on le voit, il existait ici un réel conflit dans la relation « entreprise-client ». dès lors, comment amener la REGIDESO à résoudre cet épineux problème de confiance lorsqu'on sait que la population participe, consciemment ou inconsciemment, à la liquéfaction de l'entreprise.

L'objectif visé par cette étude est la conciliation des points de vue de deux parties en présence ; à savoir la REGIDESO et sa clientèle. De ce point de vue, notre approche ne peut que privilégier la discussion, la conscientisation et la recherche de solutions communes entre les deux parties qui en fait sont des partenaires, car la présence de l'un requiert celle de l'autre.

Dans l'examen de ce dossier, en plus de l'introduction et de la conclusion qui le clôture, notre étude se divise en trois points. Dans le premier, nous avons élucidé les concepts de base utilisés dans le cadre de la recherche. Dans le deuxième, nous avons exposé les méthodes et techniques auxquelles nous avons recouru pour collecter les données. Enfin dans le troisième, nous avons analysé et interprété nos données par rapport au brainstorming.

I. Elucidation de quelques concepts de base

Dans l'examen de ce premier point, nous nous proposons de décrypter un certain nombre de concepts, parmi lesquels nous avons : modélisation, partenariat, entrepris, Régideso et brainstorming. Nous commençons par le premier qui est modélisation.

1.1. Modélisation

Pour le Dictionnaire Larousse², modélisation signifie conception, établissement d'un modèle théorique. Alors que pour M. Richelle, dans le *Dictionnaire de psychologie*³, entend par ce terme le recours à un modèle dans la description ou dans l'explication du réel, c'est-à-dire construction d'un modèle. Ainsi donc, la modélisation est donc l'action de modéliser ou le résultat de cette action.

1.2. Partenariat

C'est le fait d'être partenaire ; association des partenaires dans le domaine social et économique, nous dit le *Dictionnaire Larousse*⁴.

Dans son Etude de cas en Egypte reprise dans la *Revue Education des adultes et développement*, Laila Iskandar Kamel⁵ considère que le développement d'un partenariat avec une communauté prend naissance, entre autre, en tant que réponse aux besoins que les habitants, l'ONG et les entreprises-conseils avaient observés dans la communauté.

Pour lui, le processus par lequel on mettait la demande en lumière reposait sur l'observation du comportement et des besoins, sur le relevé de ces besoins, la réponse à une situation de crise, des discussions, les résultats du bilan annuel (interne), des idées provenant de l'extérieur, etc.

1.3. Entreprise

Ce mot possède plusieurs définitions selon les auteurs. Reprenant celle de Fernand Borne, Tshonga Lundula⁶, dit de l'entreprise qu'elle est une organisation humaine, économique et financière qui combine les facteurs de production en vue de produire pour le marché des biens et des services.

² Dictionnaire Larousse, 2007, Paris, Ed Larousse, 2007, p. 1230.

³ DORON, R., PAROT, F., *Dictionnaire de psychologie*, Paris, Quadrige/PUF, p. 461.

⁴ Dictionnaire Larousse.

⁵ ISKANDAR KAMEL, « Education des adultes », in *Education et développement*, Bonn, 1999.

⁶ TSHONGA LUNDULA, F., *Gestion des entreprises et Législation Industrielle*, notes ronéotypées, G3 Mécanique/ISTA, Kinshasa, p. 4.

1.4. REGIDESO

Par l'Ordonnance-loi n° 78/002 du 6 janvier 1978, l'Etat congolais a créé la REGIDESO pour s'occuper de la distribution d'eau dans des grandes agglomérations du pays.

Elle a son siège principal à Kinshasa, sur le Boulevard du 30 juin.

1.5. Abonné

Le *Dictionnaire Larousse*⁷ définit ce concept comme quelqu'un qui a un abonnement, qui a signé une convention ou un marché, souvent forfait, pour l'usage d'un service ou la fourniture régulière d'un produit.

L'abonné au niveau de la REGIDESO est la personne qui a souscrit à une police d'abonnement, qui dispose d'un branchement d'eau et qui honore ses factures mensuelles, en contrepartie des services rendus.

1.6. Brainstorming

Le dictionnaire de psychologie⁸ rapporte la vision de D. Anzieu pour qui le brainstorming est une technique de créativité inventée par A. Osborn, en 1939, fondée sur la stimulation du groupe et le desserrement du contrôle logique et social. Elle comprend quatre phases.

Dans la phase de production d'idées, les participants, ayant des caractéristiques personnelles et socioculturelles très diverses, doivent travailler sur un problème précis et concret, présenté de manière simple, en respectant les règles suivantes : produire le maximum d'idées, fonctionner en libres associations d'idées, même farfelues ; bannir tout jugement et critique ; utiliser tout ce qui est dit pour le transformer, le combiner, l'améliorer.

Le climat du groupe chaleureux et compétitif de courte durée stimule la créativité. La séance est dirigée par un spécialiste de cette méthode qui note toutes les suggestions et qui assure la phase d'approfondissement, la phase d'élimination et la phase de mise au point des idées sélectionnées,

⁷ Dictionnaire Larousse, op. cit. p. 14.

⁸ DORON, R., PAROT, F., op. cit., p. 461.

en collaboration avec le représentant de l'organisme ayant posé le problème.

Le brainstorming est, dans un groupe, la recherche de nouvelles idées sur un sujet donné, par le moyen de la libre expression⁹. C'est donc une technique d'échange d'idées en vue de solutionner un problème.

II. Méthodologie

1.2.1. Techniques de collecte des données

1.2.1.1. La documentation

Elle nous a été utile pour recueillir les informations en rapport avec la définition des concepts et sur la REGIDESO.

1.2.1.2. Les entretiens

Cette technique nous a permis de recueillir des informations auprès de la population qui ne sait pas lire et écrire et auprès des responsables de la REGIDESO.

Principalement pour les responsables de la REGIDESO, nos entretiens étaient non directifs, en ce sens qu'ils visaient à recueillir auprès de ces personnes qualifiées des renseignements utiles à la recherche. Quant aux autres, les entrevues étaient simplement guidées par notre questionnaire.

1.2.1.3. L'observation

Elle nous a permis de constater les faits tels qu'ils se produisent.

1.2.1.4. Le questionnaire

Nous avons commencé par une pré-enquête qui a assuré la solidité du questionnaire. Nous l'avons appliqué à une vingtaine de personnes et l'analyse de leurs réactions nous avait conduit à l'élimination de certaines questions et de préciser d'autres.

⁹ BARRES, R., RAFFESTIN, P., 1998, Organisations et méthodologie en santé et actions sociales, Ed. Foucher, Paris, p. 136.

Tenant compte de cette pré-enquête, nous avons réduit notre questionnaire de 12 à 10 questions.

1.2.1. Description de l'échantillon

L'échantillon d'étude est essentiellement composé d'hommes et de femmes consommateurs du produit de la REGIDESO et habitant les quartiers Djelo-Binza, Binza-Pigeon, Bangu et Lukunga, situés dans la Commune de Ngaliema.

Tableau I : Répartition des sujets en fonction du quartier.

Quartiers	Sujets
Djelo-Binza	70
Binza-Pigeon	37
Bangu	70
Lukunga	63
Total	240

Ces questionnaires avaient été remis à des personnes qui étaient disposées à répondre. De 240 protocoles distribués, nous nous sommes contentés de 190 qui nous ont été rendus.

Tableau II : Répartition des sujets en fonction du sexe.

Sexe	Nombre	%
Homme	160	84,21
Femme	30	15,79
Total	190	100

Les hommes se sont montrés plus disposés à répondre à notre protocole d'enquête les femmes. Ceci relève du peu d'intérêt que les femmes attachent à cet exercice.

Tableau III : Répartition des sujets en fonction du niveau d'instruction.

Niveau d'instruction	Nombre	%
Sans niveau	25	13,16
Primaire	30	15,79
Secondaire	88	46,31
Universitaire	47	24,74
Total	190	100

Tous les niveaux sont représentés. Les hommes cultivés, ayant une instruction de type secondaire ou universitaire, sont majoritaires.

Tableau IV. : Répartition des sujets en fonction de la catégorie professionnelle.

Catégorie professionnelle	Nombre	%
Avocat	1	0,53
Enseignants	30	15,80
Militaires	40	21,05
Fonctionnaires	40	21,05
Policiers	4	2,11
Commerçants	35	18,42
Médecins	3	1,57
Sans-emploi	37	19,47
Total	190	100

La majorité de nos enquêtés (enseignants, militaires, policiers, fonctionnaires) sont des salariés de l'Etat. Ils représentent 60%. Ce groupe est suivi par les sans-emplois (19,47%). Ce qui constitue une nette configuration de notre société.

2.2.1. Les résultats

Réactions des clients vis-à-vis de la REGIDESO et ses services

Recevez-vous de l'eau de manière : régulière, intermittente, insuffisante ou pas du tout ?

Tableau V: Réactions sur la réception de l'eau.

Réponses	Nombre	%
Régulière	47	24,74
Intermittente	70	36,84
Insuffisante	35	18,42
Pas du tout	38	20
Total	190	100

D'après ce tableau, 24,74% de clients enquêtés reçoivent régulièrement l'eau et 20% ne reçoivent pas du tout de l'eau.

Ceux qui sont servis de façon régulière affirment que la REGIDESO a changé leur conduite d'eau principale qui était vétuste et ils payent leurs factures régulièrement.

Ceux qui ont émis des réponses négatives ont déclaré qu'ils connaissent beaucoup d'interruption en de fourniture d'eau, après la pluie et pendant la saison sèche. La REGIDESO laisse fréquemment des fuites d'eau signalées dans les lieux publics, sans intervenir à temps.

Ce qui indique clairement que la REGIDESO n'est pas considérée de manière unanime comme une société rendant le bon service à ses clients.

Sentiments des clients envers la REGIDESO

Quels sentiments animent les clients de la REGIDESO ? Sont-ils satisfaits ou plutôt frustrés des services que leur rend la REGIDESO ?

Tableau VI : Répartition des sujets.

Réponses	Nombre	%
Appréciation défavorable	127	66,84
Appréciation favorable	63	33,16
Total	190	100

Ceux qui sont satisfaits estiment que la REGIDESO rend d'énormes services à la nation congolaise. Elle aide le pays économiquement, en participant à la résorption du chômage par la création de nombreux emplois. Elle intervient en cas de manque d'eau et des fuites d'eau dans leurs quartiers.

Une autre frange de nos enquêtés se plaignent du manque d'eau et de pression insuffisante, le jour comme de nuit. Cela énerve et stimule leurs réactions négatives envers la société.

Attitudes des clients envers la REGIDESO

Les clients enquêtés sont-ils pour ou contre la REGIDESO ?

Tableau VII : Attitudes des clients envers la REGIDESO.

Réponses	Nombre	%
Très favorable	30	15,80
favorable	35	18,42
Neutre	10	5,26
Contre	80	42,10

Irréductible	35	18,42
Total	190	100

Il se dégage du tableau deux groupes importants, les partisans et les opposants à la REGIDESO.

Ceux qui ont émis des réponses favorables pensent que l'entreprise est organisée. Ses services d'accueil installés dans différents secteurs reçoivent à bras ouverts les clients et leur fournissent tous les renseignements voulus. Le recouvrement des créances des factures non payées commencent par un avertissement (avis de rappel) leur déposé par les préleveurs d'index.

A l'opposé, les abonnés dénoncent la mauvaise procédure de recouvrement des factures impayées. D'après eux, les agents chargés du recouvrement déterrent tout le branchement pourtant acheté par le client, au cas où ce dernier n'honore pas ses factures. La REGIDESO n'informe pas ses clients de sa manière de facturer ni sur la procédure de traitement de l'eau.

2.2.2. Réactions des responsables de la REGIDESO contactés

Nous avons contacté six responsables d'agences et de points de vente ainsi qu'un chef d'usine de production et de traitement d'eau de la REGIDESO.

La quintessence de nos entretiens avec ces responsables se résume comme suit :

- la REGIDESO rend un service énorme à la population congolaise ;
- son produit est de qualité, traité d'après les normes ;
- elle dispose d'un personnel qualifié et suffisamment formé ;
- les fuites d'eau sur les voies publiques sont généralement dues à l'incivisme de la population en cassant délibérément les conduites d'eau, pour leur permettre de puiser gratuitement ce produit.
- ce qui entraîne la baisse de pression dans la desserte et la réduction sensible du taux de rendement qui est de l'ordre de moins de 60%, en ce qui concerne la commercialisation du produit ;
- les fuites à l'intérieur des parcelles sont le fait des abonnés eux-mêmes qui laissent couler à volonté l'eau et qui influent sur leur facturation ;

- la facturation suit les normes édictées par les autorités congolaises et elle a un caractère social ;
- l'ignorance du mode de facturation qui veut que plus l'on consomme plus l'on paye alors que cette modalité est reprise sur les factures émises mensuellement ;
- tout déterrement de branchement est précédé par de nombreux avis de coupure d'eau ; et
- l'entreprise n'a pas tous les moyens de sa politique, par la faute des insolubles et pourtant elle accepte des paiements échelonnés.

III. Analyse et interprétation des résultats

En vue de vérifier nos hypothèses, un questionnaire a été appliqué à 190 abonnés de la REGIDESO habitant les Quartiers : Djelo-Binza, Bangu, Lukunga et Binza-Pigeon, tous situés dans la Commune de Ngaliema.

Les 190 abonnés, échantillon d'étude, provenaient de toutes les couches sociales que comprend la Commune précitée.

Leurs réactions avaient été traitées au moyen du pourcentage et de l'analyse du contenu.

- la première hypothèse a été confirmée, car 66.84% des abonnés enquêtés désapprouvent les services de la REGIDESO et ont affirmé que la REGIDESO est une entreprise peu crédible. Les abonnés payent régulièrement leurs factures mais en retour, ils ne reçoivent pas régulièrement de l'eau.
- la deuxième aussi a été confirmée étant donné que 65.28% d'abonnés se sont déclarés déçus par la qualité de l'eau commercialisée par la REGIDESO ; cette entreprise ne se soucie guère des fuites constatées dans son réseau de distribution d'eau.
- la troisième, enfin s'est confirmée à la hauteur de 63,16% d'enquêtés qui ont dénoncé la facturation établie par la REGIDESO. Elle s'avère fantaisiste par rapport à la quantité et à la qualité d'eau desservie par mois.

Tous ces résultats témoignent à suffisance la méfiance de la clientèle envers la REGIDESO. Il est intrigant que les abonnés, dans leur grande

majorité, manifestent une opposition en l'endroit d'une entreprise qui leur fournit une denrée vitale. Ils invitent la REGIDESO à l'autocritique de manière qu'elle puisse améliorer son image de marque totalement ternie.

Il ressort de nos propres observations que les fuites d'eau constatées ne sont pas toutes dues à l'incivisme des habitants, elle est aussi le fait de la corrosion et de la vétusté des tuyaux. Cette eau qui ruisselle nuit et jour sur nos artères, sans que la REGIDESO intervienne, à en croire les clients, est répercutée sur leur consommation.

En plus, certains employés de cette entreprise, préleveurs d'index, s'entendent avec les clients pour revoir à la baisse la consommation du mois ou renverse le sens des compteurs qui décomptent et ceci profite à certains abonnés lors de la facturation. Des agents véreux de cette entreprise vont jusqu'à négocier le recouvrement aux domiciles des clients, des sommes dues à la société et ne les reversent pas dans les caisses de la REGIDESO. En échange, ils leur promettent protection quant à une éventuelle rupture de fourniture d'eau.

L'incivisme se remarque donc à la fois auprès des clients et auprès du personnel de l'entreprise.

L'échantillon de notre étude dans la seule Commune de Ngaliema, par les 4 Quartiers enquêtés, peut paraître minime à tous points de vue. Mais, au regard de la situation que nous vivons, l'extrapolation des résultats obtenus, avec très peu de risque de contradiction, sur l'ensemble de la ville de Kinshasa peut être permise.

La REGIDESO a donc d'abord intérêt à revoir l'ensemble de son système de gestion pour satisfaire ses abonnés.

Comment alors amener l'entreprise à résoudre cet épineux problème de confiance quand elle considère, pour sa part, que la population participe, consciemment ou inconsciemment, à la liquéfaction de la REGIDESO ?

Elle favorise les fuites, gaspille à longueur des journées cette denrée en ne veillant pas sur ses propres installations, construit sur des sites pourtant interdits et parfois sur les conduites d'eau de la REGIDESO. Ce qui paraît contraire aux yeux des abonnés.

Il ressort de l'analyse combinée des points de vue des clients et des responsables de la REGIDESO ainsi que de nos observations qu'il y a une divergence des positions entre les deux parties due à un manque de communication réelle.

En tout état de cause, étant partenaires, la stratégie du brainstorming peut être utilisée en tant que réponse aux besoins des clients ainsi que ceux de l'entreprise.

Dans les différents quartiers et secteurs, des séances de travail peuvent être planifiées entre la REGIDESO et les abonnés, au cours desquelles on aura à :

- rechercher toutes les causes d'insatisfaction ;
- rechercher toutes les solutions possibles ; et
- retenir les solutions faciles à mettre en œuvre et proposer un plan d'action.

Préparer le changement, informer, expliquer et surtout faire participer les abonnés à la discussion et à la mise en place d'un changement sont en effet indispensables pour la création de nouvelles normes de vie dans la société. Ce qui est possible pour consolider ainsi ensemble les nouveaux comportements attendus, de part et d'autre.

Conclusion

Un conflit réel existe entre les clients et la REGIDESO. Les premiers se plaignent de la qualité du service leur rendu et la seconde de l'incivisme des abonnés qui ne permet pas au mieux à l'entreprise d'avoir la politique de ses moyens.

Les investigations menées ont confirmé les hypothèses que nous avons émises en ce sens que la grande majorité de nos enquêtés, habitant dans quatre quartiers de la Commune de Ngaliema, considèrent la REGIDESO comme une entreprise moins crédible et ne sont pas satisfaits par la qualité et la quantité du produit fourni par l'entreprise ainsi que de la facturation qu'elle applique.

Quant à la REGIDESO, elle se plaint du fait de l'insolvabilité de la clientèle qui ne lui permet pas de remplir correctement ses missions.

L'incivisme se remarque tant dans le chef de la population qui fissure les conduites d'eau ou refuse de payer les factures d'eau consommée que du

côté de la REGIDESO, par ses agents qui se distinguent par certaines pratiques du genre : non réparation des tuyaux fissurés ou vétustes, combines avec les abonnés.

Ce manque de confiance mutuelle entre la REGIDESO et sa clientèle est un vrai problème qui n'avantage aucune partie.

L'objectif visé par cette étude est la conciliation des points de vue de deux parties en présence ; à savoir la REGIDESO et sa clientèle.

L'établissement d'un partenariat par le brainstorming, comme approche à utiliser, privilégie la discussion, la conscientisation et la recherche de solutions communes entre les deux parties qui en fait sont des partenaires : nulle ne peut exister sans l'autre.

La démarche de résolution du problème consiste à le formuler précisément, à rechercher des solutions ensemble pour en choisir les plus plausibles, à les mettre en œuvre et à évaluer les résultats. Prix à payer pour satisfaire les deux parties.