

ONEA : De graves manquements à corriger

Dossier de la rédaction de H2o
June 2022

L'auteur de la tribune libre publiée par le quotidien Le Pays salue l'Office national de l'eau et de l'assainissement (ONEA) pour les efforts déployés ces dernières années : les nombreux quartiers de Ouagadougou qui ont été connectés, les coûts des branchements qui ont été revus à la baisse... "Mais l'arbre ne doit pas cacher la forêt. (...) Bien des quartiers ont connu et continuent de vivre des coupures d'eau pouvant parfois se prolonger sur deux, voire trois jours. Ce qui fait naturellement des mécontents, surtout que nous venons de traverser une période de canicule où les températures frôlaient parfois les 50° à l'ombre. (...) Et ce n'est pas tout : nombreux sont les clients qui se plaignent de la facturation, estimant parfois être victimes d'une arnaque." D'autres ne décolèrent pas parce qu'ayant été floués pour avoir voulu régler leur facture par voie électronique. Nombreux sont ceux qui, du fait de problèmes techniques récurrents, ont dû payer deux fois la même facture puisqu'ils n'ont eu droit à aucun regard lorsqu'ils se sont adressés au service contentieux de l'ONEA. À cela, il faut ajouter la qualité (ou négligence) de certains agents releveurs qui, sous prétexte que telle ou telle cour dispose d'un chien méchant, ou pour une toute autre raison, décident de ne pas y entrer, alors même que des gens s'y trouvent en permanence. En conséquence, les factures s'empilent et le consommateur se retrouve avec un gros problème à gérer. L'impayé peut s'attarder jusqu'à une année entière.

Tribune libre, Le Pays (Ouagadougou) - AllAfrica