

# Steg et citoyens... le courant passe interrompu

Société Tunisienne  
de l'Électricité et du Gaz

SIÈGE SOCIAL



الشركة التونسية  
لل كهرباء و الغاز  
المقر الاجتماعي



Plusieurs abonnés de la Steg refusent de payer leurs factures.

La Steg (Société tunisienne d'électricité et de gaz) semble passer par la plus grave crise de son histoire. Déficit énorme, manque de matériel, vague de violence à l'égard de ses agents, ses équipements et son matériel... Ces agressions gratuites ont touché les agents de la STEG dans plusieurs régions du pays notamment à Kairouan, Sfax, Ariana, Gafsa,

Kébili et Kasserine. Les attaques ont touché les agents qui ont comme mission la coupure de l'électricité et les missions de dépannage.

Hamed Mejri est l'un des victimes agressé à Kairouan « Zone74 ». L'accident ou « le cauchemar » comme il préfère le définir n'était pas uniquement un acte violent contre un agent en mission mais il lui a causé une crise psychologique après sa séquestration par des citoyens. « Je me suis déplacé le 8 août avec l'équipe à la région Chrarda relative au gouvernement de Kairouan après une réclamation pour le dépannage du disjoncteur de la poste. Les habitants de la région nous accueillent

par les grands mots et les insultes et ils nous ordonnent de doubler le transfo qui alimente la région, ce qui n'était pas nécessaire. Quand on a exprimé notre refus de la mission, les violences verbales se transforment en agressions corporelles et en détérioration de matériel. Pire on a passé 24 heures enfermés dans un garage. Malgré ces dommages, la Steg a envoyé une deuxième équipe pour obéir aux demandes des habitants. Actuellement je suis en congé de maladie ouvert suite aux blessures et cassures de l'accident ».

En dépit des dégâts, Sassi Bedhiaf, Secrétaire général de la Fédération générale de l'électricité et du gaz, n'a pas voulu lâcher le morceau. Le personnel de la Steg est parmi les rares à ne pas faire de grèves et n'ont jamais boycotté le travail malgré les risques. « Nous étions conscients de l'importance de notre travail après le 14 janvier vu les perturbations et les actes de viols. De ce fait, nos agents ont accepté leur mission sans aucune hésitation » explique le secrétaire général. « Nos agents ont été prêts tout le temps pour sortir en dépannage malgré le couvre feu et sans aucune protection par les agents de la police. Après le retour au calme, le risque a doublé puisque la Société est actuellement victime d'une mauvaise réputation » ajoute-t-il. La seule réaction de ladite Fédération est l'organisation d'un sit-in au siège social de la Société (17 août 2011) rien que pour répondre aux agressions répétées à l'encontre de ses agents lors de l'exercice de leurs fonctions dans plusieurs régions.

## Une demi-journée avec les agents de la STEG

Lundi 5 septembre 2011 à 9h, nous étions au bureau du président du district de Steg à la Manouba. De bonne heure, les abonnés présentent leurs demandes pour bénéficier des facilités de paiements. Rabeh Swihi, chef service technique et président du bureau régional de la Manouba par intérim accepte tout le monde avec une grande patience. Les excuses sont multiples et les conditions de non paiement sont plus multiples, mais la réponse de la Steg est toujours unique : demande acceptée.

D'ailleurs la Société a entamé toute une stratégie pour consolider la relation avec les citoyens. Elle a procédé, à titre exceptionnel, à l'annulation des frais relatifs au préavis de coupure, au déplacement pour recouvrement et à la coupure et rétablissement pour les clients qui règlent leurs factures de consommation. Des facilités de paiement sont aussi accordées aux abonnés qui sou-



haitent le rééchelonnement de leurs dettes dans tous les bureaux régionaux. Au niveau des guichets, il y a toujours des citoyens qui payent leurs factures. Des sommes moyennes mais après la fin des délais, vaut mieux tard que jamais !

11h, nous partions vers un restaurant à Mornaguia. Avec Hatem Mokrani et Arbi Khadida deux agents du service coupure de l'électricité, la première mission dans l'ordre de jour était ou bien la coupure ou bien le paiement de 4227 dinars. Mission qui ne semble pas facile !

A l'arrivée, le restaurant était fermé et le propriétaire qui refuse de payer sa facture, plutôt, ses factures depuis un an et demi n'était pas sur place. Même pas deux minutes, une foule s'est rassemblée, on dirait tous les vendeurs du marché -où le restaurant est situé- arrivent pour soutenir et défendre leur voisin. Chacun avec son téléphone appelle monsieur « S », le propriétaire. Très en colère, il arrive avec des menaces et des grands mots insultant la Société et ses agents. Hatem et Arbi les deux agents de la Steg, qui ont été déjà agressés pour la même mission, ont choisi la sagesse et négocié l'affaire avec « S ». La fin des « pourparlers » a annoncé un résultat considéré « très positif » : l'abonné s'engage à contacter dans deux jours le district pour régler sa situation. Dans l'attente de la réalisation de ce pas, la Steg n'a que confier « S ». Deuxième destination : Bjéoua. Un abonné propriétaire d'une usine de menuiserie n'a pas payé ses deux dernières factures. La somme de 1637 dinars devrait être payée ou bien c'est la coupure de l'électricité. A monsieur le propriétaire de choisir. Les routes et les rues sont très mal identifiées, mais Arbi et son camarade savent bien trouver le bon chemin ; c'est la bonne numérotation des coffrets de compteurs qui leur oriente. Passant par le 26/445, 26/520, 26/760... Nous sommes enfin devant le compteur recherché. A l'intérieur de l'usine, le propriétaire a exprimé son accord total pour payer le problème pour lui c'est qu'il n'a pas reçu ses factures. Un chèque de la somme demandé par la Steg a été signé sur place. Tant mieux ! Mission complète. ● Marwa. Méhri