



JUSTICE-PLUS

Organisation de Vulgarisation et de Défense des Droits de l'Homme

N°11, avenue Shari, Quartier. Lumumba,
Ville de Bunia, R. D. Congo
Mail : justiceplus@rocketmail.com
Web : www.justice-plus.org

**RAPPORT DE SONDAGE SUR LA POLITIQUE TARIFAIRE ET
QUALITE DU SERVICE ELECTRIQUE FOURNI PAR
GREENTECH ENERGY DANS CERTAINS QUARTIERS DE
BUNIA : PERCEPTION DE QUELQUES USAGERS**

*Sondage mené par Justice-Plus
dans quelques quartiers de la
ville de Bunia visant la période
d'Avril à Juillet 2025.*



Avout 2025

TABLEDES MATIERES

TABLE DES MATIERES	0
1. INTRODUCTION	5
2. OBJECTIFS DE L'ETUDE	5
2.1 Objectif général	5
2.2 Objectifs spécifiques	5
3. METHODOLOGIE	6
3.1 Approche	6
3.3 Zone d'étude	6
3.4 Échantillonnage	6
3.5 Collecte des données	6
3.6 Analyse	7
3.7 Considérations éthiques	7
3.8 Limites anticipées	7
4. RESULTATS ET ANALYSE	7
4.1 Caractéristiques sociodémographiques des répondants	7
4.2 Taux et durée d'abonnement	7
4.3 Adoption et compréhension du système prépayé cash power	8
4.4 Dépenses mensuelles et perception tarifaire	8
4.5 Qualité et continuité du service	8
4.6 Droits des consommateurs et réclamations	9
4.7 Impact économique et charge financière	9
4.8 Recommandations	9
5. DIFFICULTES	10
5.1. Difficultés liées à l'échantillonnage	10
5.2. Difficultés liées à la collecte des données	10
5.3. Difficultés techniques	10
5.4. Limites méthodologiques	11
6. UNE LECTURE SUR LES POINTS FORTS LES POINTS FAIBLES DE GREEN TECH SE FOCALISANT SUR LES RESULTATS DE CE SONDAGE	11
6.1. Points forts	11
6.2. Points faibles	11
7. RECOMMANDATIONS STRATEGIQUES POUR L'AMELIORATION DU SERVICE ET LA PROTECTION DES DROITS DES CONSOMMATEURS DE GREENTECH ENERGY	12
CONCLUSION	14

ANNEXE 1. RESULTAT DES ANALYSES DES VARIABLES	15
Tableau 1 : répartition des répondants par sexe	15
Répartition des répondants par tranche d'âge	15
Interprétation	16
Taux d'abonnement actuel à GreenTech Energy (N = 213)	16
Interprétation	16
3. Tableau avec total ajouté	17
4. Interprétation	17
Tableau : Raisons de non-abonnement à GreenTech Energy	17
Interprétation	17
Durée de bénéfice du service GreenTech Energy	18
Interprétation	18
Tableau : Abonnés disposant d'un compteur prépayé ("cash power")	18
Interprétation	19
Tableau : Raisons pour lesquelles certains abonnés ne disposent pas d'un compteur prépayé ("cash power")	19
Interprétation	19
Tableau : Modes de paiement des abonnés GreenTech Energy (hors cash power)	19
Interprétation	20
Tableau : Dépenses mensuelles moyennes des abonnés pour l'électricité fournie par GreenTech	20
Interprétation	20
Tableau : Perception des abonnés sur les tarifs appliqués par GreenTech	21
Interprétation	21
Tableau : Perception des abonnés sur la proportionnalité prix/qualité du service GreenTech	21
Interprétation	21
Tableau : Régularité et continuité du service GreenTech selon les abonnés	22
Interprétation	22
Incidences de problèmes techniques (puissance, surtensions, pannes) selon les abonnés	22
Interprétation	23
Satisfaction des abonnés sur la qualité de l'électricité fournie par GreenTech	23
Interprétation	23
Difficultés à comprendre le fonctionnement du système prépayé (cash power) chez les abonnés	23
Interprétation	24
Respect perçu des droits des consommateurs par GreenTech	24
Interprétation	24
Formulation de réclamations auprès de GreenTech par les abonnés	24

Interprétation.....	25
Satisfaction des abonnés suite à leurs réclamations auprès de GreenTech	25
Interprétation.....	25
Impact de l'électricité GreenTech sur les activités économiques des abonnés	25
Interprétation.....	26
Perception de la charge financière liée à l'électricité dans les dépenses mensuelles des abonnés..	26
Interprétation.....	26
1. Contexte et justification	27
2. Objectifs	27
3. Résultats attendus	28
4. Méthodologie	28
5. Zone géographique détaillée	29
6. Plan de travail indicatif.....	29
7. Ressources humaines	29
8. Livrables et calendrier de remise.....	30
Calendrier de remise des livrables – Sondage GreenTech / Bunia	30
Remise formelle des livrables principaux :	31

1. INTRODUCTION

La centrale hydroélectrique de Budana, unique source publique d'électricité de la ville de Bunia, a récemment vu sa capacité réelle passer de 3,5 MW à environ 7 MW grâce à la remise en service de sa deuxième turbine le 17 juin 2025. Cette performance, bien qu'en nette amélioration, demeure inférieure à la capacité installée de 12 MW. GreenTech Energy, entreprise détentrice d'un contrat de 25 ans pour la réhabilitation et l'exploitation du site, a mis en place un système de facturation prépayée (« cash power ») et une politique tarifaire qui suscitent des préoccupations au sein de la population.

Des ménages à revenus variables peinent à comprendre le fonctionnement du prépaiement, certains leaders d'opinion dénoncent un manque de transparence dans la fixation des prix, et la lourdeur des démarches administratives pour accéder à l'électricité décourage de nombreux usagers. De plus, plusieurs quartiers tels que Hoho, Bankoko, OPAS, Yambi et Kindia continuent de signaler une alimentation électrique irrégulière, voire inexistante, malgré leur proximité avec le réseau. Ces difficultés alimentent des tensions dans l'opinion et soulèvent la question du respect des droits économiques des consommateurs : « droit à une information claire, à un prix équitable, à un service continu et de qualité. »

Dans ce contexte, Justice Plus, organisation congolaise de défense des droits humains active depuis plus de vingt ans, a conduit un sondage intitulé : « *Politique tarifaire et qualité du service électrique fourni par GreenTech Energy dans certains quartiers de Bunia* ». L'objectif est de documenter avec rigueur les perceptions et expériences des habitants afin d'éclairer le dialogue entre la population, le fournisseur GreenTech Energy et les autorités publiques. Les données recueillies, de manière anonyme et confidentielle, ont permis de formuler des recommandations concrètes pour améliorer la transparence des prix, la continuité du service et la protection effective des droits des consommateurs.

2. OBJECTIFS DE L'ETUDE

2.1 Objectif général

L'objectif principal de cette étude était d'évaluer dans quelle mesure le modèle commercial appliqué par GreenTech Energy, incluant la fixation des prix, le système de prépaiement et les conditions de fourniture, respectait les droits fondamentaux des consommateurs de Bunia. Il s'agissait également d'apprécier la perception des usagers quant à l'adéquation entre le tarif payé et la qualité effective du service électrique.

2.2 Objectifs spécifiques

Afin d'atteindre cet objectif général, l'étude poursuivait les finalités spécifiques suivantes :

1. **Évaluer la perception des tarifs appliqués**, en déterminant la proportion de ménages et de petits acteurs économiques qui jugeaient ces tarifs disproportionnés par rapport à la qualité et à la continuité du service fourni.
2. **Mesurer le niveau d'information des abonnés**, notamment leur connaissance de la grille tarifaire, des modalités contractuelles et des mécanismes de réclamation disponibles.

3. **Analyser les impacts économiques du service électrique**, en examinant le poids des dépenses énergétiques dans le budget des ménages et les effets sur l'activité des micro-entreprises locales.
4. **Documenter les incidents liés à la fourniture d'électricité**, tels que les coupures fréquentes ou la puissance insuffisante, survenus au cours des quatre mois précédant l'enquête (avril à juillet 2025).
5. **Recueillir les recommandations prioritaires des usagers**, en vue de proposer des pistes d'amélioration portant sur la justice tarifaire, la transparence et la qualité du service électrique.

3. METHODOLOGIE

3.1 Approche

L'étude a combiné une enquête quantitative et des entretiens complémentaires. Le questionnaire standard utilisé comportait 21 questions fermées et 1 question ouverte déjà conçues pour collecter des informations sur la perception des tarifs, la qualité du service et les impacts économiques.

3.2 Population cible

La population ciblée comprenait les ménages et les micro-entreprises déjà raccordés ou souhaitant l'être. Une stratification par type d'utilisateur (domestique / commercial) a été appliquée afin de refléter la diversité des expériences.

3.3 Zone d'étude

L'enquête a été menée dans quatre quartiers de Bunia : Lumumba, Bankoko, Yambi Yaya et Hoho. Ces quartiers ont été sélectionnés car GreenTech Energy y est déjà opérationnel, et leur choix ont permis de documenter l'expérience des consommateurs dans des zones desservies par le réseau, tout en tenant compte de la diversité socio-économique.

3.4 Échantillonnage

L'enquête a été réalisée selon une approche non strictement aléatoire, tenant compte de la disponibilité des répondants et du nombre de clients raccordés à GreenTech Energy dans chaque quartier. Les quartiers ont été proportionnellement représentés en fonction du nombre d'abonnés, le quartier Lumumba concentrant le plus grand nombre de clients. Au total, 213 répondants ont été interrogés. Cette approche, que l'on peut qualifier d'« échantillonnage ciblé sur zones fonctionnelles », a permis de refléter de manière réaliste l'expérience des usagers dans les zones effectivement desservies.

3.5 Collecte des données

Les données ont été recueillies à l'aide de tablettes Kobo/ODK, par des enquêteurs formés pendant une journée. Le consentement éclairé des participants a été obtenu, et toutes les réponses ont été garanties anonymes et confidentielles.

3.6 Analyse

Les données quantitatives ont été traitées avec SPSS, en utilisant des statistiques descriptives et des tests χ^2 pour identifier les différences significatives entre groupes. La question ouverte a fait l'objet d'une analyse de contenu. Les résultats ont été ventilés par sexe, quartier, type d'usager et niveau de dépense.

3.7 Considérations éthiques

Le protocole a été validé en interne par un comité local. Les données ont été stockées de manière sécurisée et toutes les procédures ont respecté les règles de protection des données personnelles.

3.8 Limites anticipées

Des limites liées à la couverture réseau variable, à la méfiance vis-à-vis des enquêteurs et aux contraintes d'accès nocturne ont été anticipées. Des mesures de mitigation ont été mises en place : les enquêtes ont été réalisées avant 16 h, avec lettre d'autorisation ou ordre de mission, et en coordination avec les autorités locales (communes, quartiers).

4. RESULTATS ET ANALYSE

4.1 Caractéristiques sociodémographiques des répondants

L'enquête a porté sur 213 abonnés de GreenTech Energy, répartis quasi équitablement entre hommes (52,58 %) et femmes (47,42 %), avec une légère majorité masculine. La tranche d'âge 25-40 ans représente 53,99 %, révélant une population majoritairement jeune et active. Les moins de 25 ans et les 41-60 ans sont représentés de manière équilibrée (21 %), tandis que les plus de 60 ans constituent une minorité (3,29 %).

En termes de statut socio-économique, 61 % des répondants sont des ménages, et 39 % des micro-entreprises ou commerçants, ce qui indique que l'échantillon inclut à la fois des particuliers et des acteurs économiques, permettant d'analyser les impacts économiques du service.

La répartition par quartier montre une forte concentration à Lumumba (69 %), suivie de Bankoko et Yambi Yaya (11 % chacun), Hoho (2,35 %) et Bakongolo (6,1 %). Cette polarisation confirme que Lumumba constitue le principal bassin d'abonnés

4.2 Taux et durée d'abonnement

L'adoption du service est quasi universelle, avec 98,12 % des répondants abonnés. La majorité (87,32 %) utilise le service depuis moins de six mois, signalant une adoption récente et rapide, et une croissance continue de l'abonnement. Le reste bénéficie du service depuis 6 mois à 1 an (9,86 %) ou plus d'un an (0,94 %).

Analyse :

- *La couverture quasi totale reflète l'attrait et la pertinence du service, et constitue un capital de confiance à consolider.*
- *L'adoption récente suggère un potentiel de fidélisation élevé, mais impose un suivi pour maintenir la qualité et éviter les défaillances.*

4.3 Adoption et compréhension du système prépayé cash power

77,46 % des abonnés disposent d'un compteur prépayé, tandis que 22,54 % ne l'ont pas encore. Les principales raisons évoquées pour la non-adoption sont :

- Manque d'information (13,62 %)
- Courant disponible sans compteur (6,1 %)
- Préférence personnelle de ne pas l'utiliser (2,35 %)

Analyse :

- *Le système prépayé est majoritairement adopté, mais près de la moitié des non-utilisateurs manquent d'information.*
- *Cela indique un besoin de sensibilisation et d'accompagnement pour uniformiser l'accès au cash power.*

4.4 Dépenses mensuelles et perception tarifaire

- Plus de la moitié des abonnés (54,46 %) dépensent 10-25 USD par mois, 23,94 % dépensent 25-50 USD, et 5,63 % plus de 50 USD.
- 45 % jugent les tarifs trop élevés, 36,62 % les trouvent acceptables, et 18,31 % abordables.
- 45 % considèrent que le prix n'est pas du tout proportionnel à la qualité du service, 32 % estiment cette proportionnalité partielle.

Analyse :

- *Le coût de l'électricité constitue une charge significative pour de nombreux abonnés.*
- *La perception d'un déséquilibre prix/qualité souligne le besoin d'une plus grande transparence tarifaire et d'information claire pour renforcer la satisfaction.*

4.5 Qualité et continuité du service

- 43,66 % subissent parfois des coupures, 13,62 % souvent, et 7,98 % jugent le service très irrégulier.
- Les incidents techniques affectent 25,82 % des abonnés de manière occasionnelle ou régulière.
- La satisfaction globale est mitigée : 34,74 % peu satisfaits, 16,43 % pas du tout satisfaits, et seulement 21,13 % très satisfaits.

Analyse :

- *Bien que le service soit perçu comme globalement acceptable pour certains, un nombre important rencontre des interruptions et des problèmes techniques, impactant la confiance et la satisfaction.*
- *Les micro-entreprises peuvent être particulièrement affectées, ce qui limite le potentiel de développement économique.*

4.6 Droits des consommateurs et réclamations

- 18,78 % estiment que leurs droits sont pleinement respectés, 54,46 % seulement partiellement, et 26,29 % non respectés.
- La moitié des abonnés (50,7 %) a formulé une réclamation ; parmi eux, seulement 9,39 % se disent satisfaits, et 25,82 % n'ont reçu aucune suite.

Analyse :

- *Ces résultats montrent un traitement insuffisant des réclamations et un respect des droits des consommateurs perçu comme partiel, renforçant l'importance de mécanismes de suivi et de réponse plus efficaces.*

4.7 Impact économique et charge financière

- 50,23 % des abonnés estiment que le service a un impact positif sur leurs activités économiques.
- La charge financière perçue est moyenne pour 50,23 % et très forte pour 36,15 % des abonnés.

Analyse :

- *L'électricité contribue au développement économique local, mais les interruptions et le coût élevé limitent l'efficacité du service.*
- *Un ajustement tarifaire ou un accompagnement ciblé pourrait améliorer l'accès et la satisfaction.*

4.8 Recommandations**1. Amélioration de l'information et de la communication**

- ✓ Intensifier la sensibilisation sur le fonctionnement du compteur prépayé « cash power ».
- ✓ Fournir des informations claires sur la grille tarifaire, les droits et les procédures de réclamation.

2. Renforcement de la continuité et de la qualité du service

- ✓ Réduire les coupures et incidents techniques grâce à un suivi régulier et une maintenance proactive. En cas de coupures ou délestage, informer anticipativement les consommateurs pour éviter les désagréments liés à ces coupures.
- ✓ Prioriser la stabilisation de l'alimentation dans les quartiers les plus touchés.

3. **Transparence et justice tarifaire**

- ✓ Évaluer et ajuster les tarifs afin de mieux correspondre à la qualité du service.
- ✓ Mettre en place des mécanismes pour protéger les abonnés vulnérables face aux coûts élevés.

4. **Amélioration du traitement des réclamations**

- ✓ Développer un système de suivi et de réponse rapide aux plaintes.
- ✓ S'assurer que chaque réclamation reçoit un retour documenté et dans un délai raisonnable.

5. **Soutien aux activités économiques**

- ✓ Cibler les micro-entreprises pour réduire les impacts négatifs des interruptions et garantir un service fiable pour soutenir leur productivité.

5. DIFFICULTES

5.1. **Difficultés liées à l'échantillonnage**

- ✓ **Polarisation géographique** : forte concentration des abonnés dans le quartier Lumumba (69 %), avec une représentation limitée des autres quartiers, pouvant réduire la représentativité des résultats pour l'ensemble de la ville.
- ✓ **Disponibilité des répondants** : certains abonnés étaient absents ou indisponibles au moment des entretiens, ce qui a nécessité un recours à la disponibilité et à la présence effective des clients, pouvant introduire un biais de convenance.

5.2. **Difficultés liées à la collecte des données**

- ✓ **Méfiance ou réticence des répondants** : certains participants pouvaient hésiter à donner des informations précises sur leur consommation ou leurs réclamations par crainte de représailles.
- ✓ **Compréhension du questionnaire** : près de 48 % des abonnés ont indiqué des difficultés à comprendre le système prépayé, ce qui pouvait limiter la qualité des réponses liées à ce sujet.
- ✓ **Conditions logistiques** : déplacements dans les quartiers éloignés ou avec une faible couverture réseau, difficultés d'accès en soirée ou sur certaines avenues non raccordées.

5.3. **Difficultés techniques**

- ✓ **Variabilité du service électrique** : interruptions et irrégularités du réseau pendant la collecte pouvaient influencer les perceptions immédiates des abonnés.
- ✓ **Disponibilité des informations** : absence de données officielles consolidées sur le nombre exact d'abonnés et sur la répartition des compteurs prépayés dans chaque quartier, rendant la stratification plus complexe.

5.4. Limites méthodologiques

- ✓ **Échantillon limité** : 213 répondants, bien que suffisant pour une analyse locale, reste restreint pour des conclusions généralisables à l'ensemble de Bunia.
- ✓ **Réponses auto-déclarées** : certaines informations, notamment sur les dépenses ou la satisfaction, reposent sur la perception des répondants, ce qui peut introduire un biais subjectif.
- ✓ **Temporalité** : enquête réalisée sur une période spécifique (Avril à Juillet 2025), ne permettant pas de mesurer les variations saisonnières ou les effets à long terme.

6. UNE LECTURE SUR LES POINTS FORTS LES POINTS FAIBLES DE GREEN TECH SE FOCALISANT SUR LES RESULTATS DE CE SONDAGE

6.1. Points forts

1. Couverture et adoption du service dans le quartier Lumumba

- ✓ 100 % des répondants abonnés ou quasi-abonnés (98,12 %), indiquant une adoption généralisée et une implantation solide dans les quartiers ciblés, particulièrement à Lumumba.

2. Impact économique positif

- ✓ La moitié des abonnés (50,23 %) rapporte un effet positif de l'électricité sur leurs activités économiques, soulignant le rôle du service dans la productivité locale et le développement des micro-entreprises.

3. Adoption du système prépayé « cash power »

- ✓ Plus de 77 % des abonnés utilisent déjà le dispositif prépayé, ce qui montre une modernisation du service et un passage vers des modes de paiement plus sécurisés et contrôlés.

4. Performance technique acceptable

- ✓ 74,18 % des abonnés n'ont pas constaté de problèmes techniques, et seulement 7 % rapportent des incidents réguliers, montrant une stabilité relative du service malgré les coupures occasionnelles.

6.2. Points faibles

1. Perception de tarifs élevés et disproportionnés

- ✓ 45 % des abonnés jugent les tarifs trop élevés et 45 % estiment que le prix n'est pas proportionnel à la qualité du service, révélant une insatisfaction notable sur le rapport qualité/prix.

2. Problèmes de régularité et continuité du service

- ✓ 43,66 % subissent parfois des coupures, 13,62 % souvent et 7,98 % très irrégulièrement, indiquant une instabilité dans l'alimentation, source de frustration pour les usagers et impactant l'activité économique.

3. Difficultés d'information et de communication

- ✓ 47,89 % des abonnés ont des difficultés à comprendre le fonctionnement du système prépayé.
- ✓ La majorité estime que leurs droits sont respectés seulement en partie (54,46 %), et près de 26 % pensent que leurs droits ne sont pas respectés, traduisant un déficit d'information et de transparence.

4. Traitement des réclamations

- ✓ Parmi les abonnés ayant formulé des réclamations (50,7 %), seulement 9,39 % sont satisfaits de la réponse, tandis que 25,82 % n'ont reçu aucune suite, révélant une faible réactivité et un traitement insuffisant des plaintes.

5. Charge financière pour les ménages

- ✓ 36,15 % des abonnés considèrent la dépense mensuelle comme très lourde et 50,23 % comme moyenne, ce qui met en évidence une pression financière importante, surtout pour les ménages à revenus variables.

7. RECOMMANDATIONS STRATEGIQUES POUR L'AMELIORATION DU SERVICE ET LA PROTECTION DES DROITS DES CONSOMMATEURS DE GREENTECH ENERGY

Domaines observés	Constats / Points faibles	Recommandations
Tarification et rapport qualité/prix	45 % des abonnés jugent les tarifs trop élevés et 45 % considèrent que le prix n'est pas proportionnel à la qualité du service	<ul style="list-style-type: none"> - Revoir la politique tarifaire pour la rendre plus équitable et transparente. - Mettre en place des grilles tarifaires claires et accessibles. - Introduire des tarifs différenciés adaptés aux revenus des ménages.
Continuité et régularité du service	43,66 % subissent parfois des coupures ; 13,62 % souvent ; 7,98 % très irrégulièrement	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la maintenance et la surveillance du réseau pour réduire les interruptions. - Mettre en place un système de notification proactive en cas de coupure ou de travaux.
Information et communication	47,89 % des abonnés ont des difficultés à comprendre le système prépayé.	<ul style="list-style-type: none"> - Lancer des campagnes d'information sur le fonctionnement du compteur prépayé et les droits des consommateurs.

	54,46 % estiment que leurs droits sont respectés seulement en partie	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuer des guides simples et illustrés sur la facturation et les procédures de réclamation. - Former les agents de terrain pour mieux accompagner les abonnés.
Traitement des réclamations	Seulement 9,39 % des réclamations traitées sont jugées satisfaisantes ; 25,82 % sans suite	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un système efficace de suivi des réclamations (numéro unique, traçabilité des demandes). - Fixer des délais clairs pour répondre à chaque réclamation. - Assurer un feedback régulier aux abonnés.
Accessibilité financière	36,15 % des abonnés ressentent une charge très forte, 50,23 % moyenne	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des facilités de paiement ou des micro-abonnements adaptés aux revenus variables. - Étudier la possibilité d'aides ciblées pour les ménages vulnérables. - Communiquer clairement sur le coût réel de la consommation et sur les économies possibles grâce au prépayé.
Extension du service et équipements	22,54 % des abonnés ne disposent pas encore de compteur prépayé	<ul style="list-style-type: none"> - Accélérer l'installation des compteurs prépayés dans les zones déjà raccordées. - Prioriser les quartiers avec forte demande mais faible couverture. - Assurer la disponibilité des compteurs et des points de recharge.

CONCLUSION

L'étude menée par Justice Plus sur la politique tarifaire et la qualité du service de GreenTech Energy à Bunia révèle un panorama contrasté entre progrès techniques et attentes des consommateurs. La remise en service de la deuxième turbine de la centrale hydroélectrique de Budana a significativement augmenté la capacité effective d'alimentation, et le recours au système prépayé « cash power » témoigne d'une modernisation du service et d'une adoption rapide par la population. Ces avancées constituent des points forts sur lesquels GreenTech Energy peut s'appuyer pour consolider sa crédibilité et renforcer sa relation avec les usagers.

Cependant, l'étude met en évidence des défis majeurs affectant la satisfaction et la protection des droits des consommateurs. Les abonnés dénoncent des tarifs jugés élevés et disproportionnés par rapport à la qualité du service, des interruptions fréquentes ou irrégulières de l'électricité, un déficit d'information sur le fonctionnement du système prépayé et une faible réactivité face aux réclamations. La charge financière demeure un enjeu important pour de nombreux ménages, et la perception d'un respect partiel ou insuffisant des droits des consommateurs traduit un besoin urgent de transparence et d'accompagnement.

À la lumière de ces constats, il apparaît essentiel que GreenTech Energy adopte des mesures stratégiques pour améliorer la continuité et la qualité du service, renforcer la communication et l'information aux abonnés, rendre la tarification plus équitable et lisible, et mettre en place un traitement efficace des réclamations. Ces actions permettront non seulement de protéger les droits des consommateurs, mais également de consolider la confiance et la satisfaction des usagers, tout en favorisant un impact économique positif sur la population et les micro-entreprises locales.

En définitive, ce sondage fournit une base objective et documentée pour un dialogue constructif entre GreenTech Energy, les autorités publiques et les habitants de Bunia. La mise en œuvre des recommandations formulées contribuera à instaurer un service électrique plus transparent, accessible et fiable, garantissant le respect des droits des consommateurs tout en renforçant le développement économique et social de la ville.

ANNEXES

ANNEXE 1. RESULTAT DES ANALYSES DES VARIABLES

Tableau 1 : répartition des répondants par sexe

Valeur	Fréquence	Pourcentage
Homme	112	52.58
Femme	101	47.42
Total	213	100.00

Sur un total de **213 personnes**, on compte **112 hommes** (soit **52,58 %**) et **101 femmes** (soit **47,42 %**). La répartition montre une légère majorité masculine, mais l'équilibre entre les deux sexes reste relativement proche.

Répartition des répondants par tranche d'âge

Tranche d'âge	Fréquence	Pourcentage
25-40 ans	115	53.99
Moins de 25 ans	46	21.60
41-60 ans	45	21.13
Plus de 60 ans	7	3.29
Total	213	100.00

Sur un total de 213 répondants, la tranche d'âge 25-40 ans domine nettement avec 53,99 %, indiquant que la majorité des personnes interrogées sont des jeunes adultes en âge actif. Les moins de 25 ans (21,6 %) et les 41-60 ans (21,13 %) sont représentés de manière assez équilibrée, tandis que les plus de 60 ans (3,29 %) sont très faiblement présents. Cette distribution révèle donc une population essentiellement jeune et adulte, avec une faible proportion de seniors.

Répartition des répondants selon le statut socio-économique (N = 213)

Statut regroupé	Fréquence	Pourcentage
Ménage / particulier	130	61.03
Petite entreprise ou commerçant	85	39.90
Total	213	100.00

Sur un total de **213** répondants, **61,03 %** sont des ménages ou particuliers, tandis que **39,9 %** exercent une activité économique structurée en tant que petites entreprises, commerçants ou artisans. Cette répartition montre une prédominance des ménages par rapport aux acteurs économiques organisés, bien que ces derniers représentent tout de même près de deux répondants sur cinq, soulignant une présence significative d'activités génératrices de revenus dans l'échantillon.

Répartition des répondants selon le quartier de résidence (N = 213)

Quartier de résidence	Fréquence	Pourcentage
LUMUMBA	147	69.01
BANKOKO	24	11.27
YAMBI YAYA	24	11.27
BAKONGOLO	13	6.10
HOHO	5	2.35
Total	213	100.00

Interprétation

Sur un total de 213 répondants, le quartier **Lumumba regroupe à lui seul 69,01 % des participants**, confirmant une forte concentration dans cette zone. Les quartiers **Bankoko** et **Yambi Yaya** suivent loin derrière avec chacun **11,27 %**, tandis que **Bakongolo (6,10 %)** et **Hoho (2,35 %)** représentent des parts beaucoup plus faibles. Cette répartition met en évidence une forte polarisation résidentielle autour du quartier Lumumba, avec une présence nettement moindre dans les autres secteurs.

Taux d'abonnement actuel à GreenTech Energy (N = 213)

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	213	100.00
Total	213	100.00

Interprétation

L'ensemble des 213 répondants, soit **100 %**, déclarent être abonnés à GreenTech Energy. Ce résultat traduit une **couverture complète** du service auprès de la population interrogée, confirmant une adoption totale et l'absence de non-abonnés dans l'échantillon.

3. Tableau avec total ajouté

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	209	98.12
Non	4	1.88
Total	213	100.00

4. Interprétation

Sur un total de 213 répondants, **98,12 % déclarent être actuellement abonnés à GreenTech Energy**, contre seulement **1,88 %** qui ne le sont pas. Ces résultats montrent un **taux d'adhésion quasi généralisé**, confirmant que l'entreprise couvre la quasi-totalité de la population interrogée et jouit d'une implantation très forte.

Tableau : Raisons de non-abonnement à GreenTech Energy

Valeur	Fréquence	Pourcentage (%)
Mon avenue n'est pas encore raccordée. Quand elle sera raccordée, je n'hésiterai pas car j'en dispose les moyens	3	1.41
Mon avenue est déjà raccordée mais je ne suis pas en mesure de m'en procurer parce que le raccordement coûte cher	1	0.47
Total	4	1.88

Interprétation

L'analyse des réponses concernant les raisons de non-abonnement à GreenTech Energy montre que très peu de personnes déclarent ne pas être abonnées, représentant seulement 1,88 % des répondants. Parmi ces derniers, la majorité indique que leur avenue n'est pas encore raccordée et qu'ils envisageront de s'abonner dès que ce sera possible, à condition d'en avoir les moyens. Une minorité mentionne que le coût du raccordement constitue un obstacle. Ces résultats mettent en évidence que **la quasi-totalité**

des répondants (98,12 %) est déjà abonnée à GreenTech Energy, ce qui traduit un fort taux de couverture et une adoption généralisée du service dans la population interrogée.

Durée de bénéfice du service GreenTech Energy

Valeur	Fréquence	Pourcentage (%)
Moins de 6 mois	186	87.32
6 mois à 1 an	21	9.86
Plus d'un an	2	0.94
Total	209	98.12

Remarque : Le total des pourcentages (98,12 %) correspond au pourcentage des répondants abonnés, il reste 1,88 % de répondants non abonnés (selon le tableau précédent).

Interprétation

La majorité des abonnés à GreenTech Energy, soit **87,32 %**, utilisent le service depuis moins de six mois, indiquant une adoption récente et rapide. Une proportion plus faible, **9,86 %**, bénéficie du service depuis 6 mois à un an, tandis qu'une minorité, **0,94 %**, l'utilise depuis plus d'un an. Ces résultats montrent que le service est principalement récent pour les utilisateurs, suggérant une croissance récente et continue de l'abonnement.

Tableau : Abonnés disposant d'un compteur prépayé ("cash power")

Valeur	Fréquence	Pourcentage (%)
Oui	165	77.46
Non	48	22.54
Total	213	100.00

Interprétation

Parmi les abonnés interrogés, **77,46 % disposent d'un compteur prépayé (« cash power »)**, tandis que **22,54 % n'en possèdent pas encore**. Cela montre que la majorité des clients ont déjà adopté le système prépayé, mais qu'une proportion significative reste encore en dehors de ce dispositif, ce qui peut indiquer un besoin d'extension ou de facilitation d'accès aux compteurs prépayés.

Tableau : Raisons pour lesquelles certains abonnés ne disposent pas d'un compteur prépayé ("cash power")

Valeur	Fréquence	Pourcentage (%)
Je n'ai pas assez d'information sur cela	29	13.62
Dans mon quartier on bénéficie encore du courant de GreenTech sans compteur cash power	13	6.10
Je sais que cela est déjà disponible mais je préfère ne pas m'en servir	5	2.35
Total	47	22.07

Remarque : Le total de **22,07 %** correspond à la proportion des abonnés qui n'ont pas de compteur prépayé, cohérente avec le tableau précédent (22,54 %).

Interprétation

Parmi les abonnés qui ne disposent pas de compteur prépayé (« cash power »), la principale raison évoquée est **le manque d'information** (13,62 %). Une autre partie indique que **leur quartier bénéficie encore du courant sans compteur prépayé** (6,10 %), tandis qu'une minorité affirme **ne pas vouloir s'en servir malgré sa disponibilité** (2,35 %). Ces résultats montrent que **la non-adoption du système prépayé est surtout due à un déficit de sensibilisation et de communication**, plus qu'à un rejet volontaire du dispositif.

Tableau : Modes de paiement des abonnés GreenTech Energy (hors cash power)

Mode de paiement (catégories regroupées)	Fréquence	Pourcentage (%)
Paiement par facturation (toutes formes citées)	10	4.70
Paiement forfaitaire (montant fixe comme avec Sokimo)	2	0.94
Total	12	5.64

Remarque : Ces données se rapportent à l'ensemble des abonnés (environ 213). La très grande majorité utilise déjà le compteur prépayé (« cash power »), tandis que **5,64 %** déclarent payer autrement.

Interprétation

L'analyse des modes de paiement montre que, bien que la grande majorité des abonnés de GreenTech Energy utilise déjà le système prépayé (« cash power »), une minorité représentant **5,64 %** continue de recourir à des méthodes traditionnelles. Parmi eux, **4,70 %** s'acquittent de leur consommation par facturation mensuelle ou par remise directe de facture, tandis que **0,94 %** paient encore selon un forfait fixe, comme cela se pratiquait autrefois avec Sokimo. Cette situation traduit l'existence d'un segment résiduel d'abonnés n'ayant pas encore migré vers le système prépayé, en raison d'habitudes anciennes, d'un manque d'information ou d'un accès limité aux compteurs. Elle souligne l'importance d'intensifier la sensibilisation et de faciliter l'installation du cash power afin d'uniformiser les modes de paiement et d'améliorer la gestion commerciale du service.

Tableau : Dépenses mensuelles moyennes des abonnés pour l'électricité fournie par GreenTech

Montant dépensé par mois (USD)	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Moins de 10 USD	34	15,96
Entre 10 et 25 USD	116	54,46
Entre 25 et 50 USD	51	23,94
Plus de 50 USD	12	5,63
Total	213	100

Interprétation

L'analyse des dépenses mensuelles montre que **plus de la moitié des abonnés (54,46 %) dépensent entre 10 et 25 USD** pour l'électricité, ce qui reflète une consommation modérée adaptée aux revenus moyens. Une part significative (23,94 %) dépense entre 25 et 50 USD, indiquant des besoins énergétiques plus élevés ou un usage intensif. **15,96 %** des abonnés dépensent moins de 10 USD, probablement en raison d'une consommation limitée ou de moyens financiers restreints. Enfin, **5,63 %** des abonnés dépensent plus de 50 USD par mois, ce qui traduit une consommation élevée ou des usages spécifiques.

Tableau : Perception des abonnés sur les tarifs appliqués par GreenTech

Perception des tarifs	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Trop élevés	96	45,07
Acceptables	78	36,62
Abordables	39	18,31
Total	213	100

Interprétation

L'analyse des réponses montre que **près de la moitié des abonnés (45,07 %) jugent les tarifs trop élevés**, ce qui pourrait constituer un frein à l'accès ou à la régularité du paiement. Une proportion importante (**36,62 %**) les considère **acceptables**, tandis qu'une minorité (**18,31 %**) les trouve **abordables**, reflétant des perceptions plus favorables. Ces résultats indiquent que, bien que certains abonnés puissent gérer les coûts, un nombre significatif ressent les tarifs comme un obstacle potentiel à la consommation régulière.

Tableau : Perception des abonnés sur la proportionnalité prix/qualité du service GreenTech

Opinion des abonnés	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Non, pas du tout	96	45,07
Partiellement	68	31,92
Oui, tout à fait	46	21,6
Ne sait pas	3	1,41
Total	213	100

Interprétation

L'analyse révèle que **près de la moitié des abonnés (45,07 %) estiment que le prix payé n'est pas du tout proportionnel à la qualité du service**, ce qui indique une insatisfaction notable. Une part importante (**31,92 %**) considère que la proportionnalité est **partielle**, reflétant une perception mitigée. Enfin, **21,6 %** des abonnés jugent que le prix est **tout à fait proportionnel à la qualité**, tandis qu'une très petite minorité (**1,41 %**) ne se prononce pas. Ces résultats montrent que la majorité des abonnés

perçoit un **déséquilibre entre le coût et la qualité du service fourni**, ce qui pourrait influencer la satisfaction et la fidélité des clients.

Tableau : Régularité et continuité du service GreenTech selon les abonnés

Opinion des abonnés	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Parfois des coupures	93	43,66
Oui (service régulier)	74	34,74
Souvent des coupures	29	13,62
Très irrégulier	17	7,98
Total	213	100

Interprétation

L'analyse des réponses montre que **la majorité des abonnés (43,66 %) subit parfois des coupures**, tandis que **34,74 %** considèrent que le service est **régulier et continu**. Une proportion plus faible (**13,62 %**) signale que les coupures sont fréquentes, et **7,98 %** jugent le service **très irrégulier**. Ces résultats indiquent que, bien que le service soit perçu comme acceptable pour une partie des abonnés, un nombre significatif rencontre des **interruptions fréquentes**, ce qui pourrait affecter la satisfaction globale et la confiance dans le fournisseur.

Incidences de problèmes techniques (puissance, surtensions, pannes) selon les abonnés

Constats des abonnés	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Non	158	74,18
Oui, occasionnellement	40	18,78
Oui, régulièrement	15	7,04
Total	213	100

Interprétation

La majorité des abonnés (**74,18 %**) n'a **pas constaté de problèmes techniques** tels que les surtensions, pannes ou variations de puissance, ce qui indique une performance globalement satisfaisante du service. Cependant, **18,78 %** rapportent des problèmes **occasionnels**, et **7,04 %** des problèmes **réguliers**, signalant que certains utilisateurs rencontrent des difficultés qui pourraient affecter la fiabilité du service. Dans l'ensemble, le service technique semble stable pour la plupart des abonnés, mais il existe des marges d'amélioration pour réduire les incidents occasionnels et fréquents.

Satisfaction des abonnés sur la qualité de l'électricité fournie par GreenTech

Niveau de satisfaction	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Pas du tout satisfait(e)	35	16,43
Peu satisfait(e)	74	34,74
Assez satisfait(e)	59	27,7
Très satisfait(e)	45	21,13
Total	213	100

Interprétation

L'analyse montre qu'une **part significative des abonnés (34,74 %) est peu satisfaite** de la qualité du service, tandis que **16,43 % ne sont pas du tout satisfaits**, ce qui indique une insatisfaction importante. En revanche, **27,7 % des abonnés se déclarent assez satisfaits** et **21,13 % très satisfaits**, signalant que le service répond correctement aux attentes d'une partie des utilisateurs. Globalement, ces résultats révèlent que, malgré la performance stable du service pour certains, **la qualité de l'électricité reste un point à améliorer pour renforcer la satisfaction générale.**

Difficultés à comprendre le fonctionnement du système prépayé (cash power) chez les abonnés

Difficulté rencontrée	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Non	110	51,64
Oui	102	47,89
Total	212	100

Interprétation

L'analyse montre que **51,64 % des abonnés n'ont pas rencontré de difficultés** à comprendre le fonctionnement du système prépayé, ce qui indique que la majorité maîtrise le dispositif. Cependant, **47,89 % des abonnés ont eu des difficultés**, ce qui constitue une proportion significative. Cela suggère qu'il existe un **besoin d'information et de sensibilisation supplémentaire** pour permettre à tous les utilisateurs de bien comprendre le fonctionnement du cash power et d'en tirer pleinement parti.

Respect perçu des droits des consommateurs par GreenTech

Perception des abonnés	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Oui	40	18,78
En partie	116	54,46
Non	56	26,29
Total	212	100

Interprétation

L'analyse montre que **la majorité des abonnés (54,46 %) estime que leurs droits sont respectés seulement en partie**, ce qui traduit une satisfaction mitigée. Une minorité (**18,78 %**) juge que leurs droits sont pleinement respectés, tandis qu'**un quart des abonnés (26,29 %) considère que leurs droits ne sont pas respectés**. Ces résultats suggèrent que GreenTech doit renforcer la transparence et l'information sur les droits des consommateurs pour améliorer la confiance et la satisfaction générale.

Formulation de réclamations auprès de GreenTech par les abonnés

Réclamation formulée	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Oui	108	50,7
Non	105	49,3
Total	213	100

Interprétation

L'analyse montre que **la moitié des abonnés (50,7 %) a déjà formulé une réclamation** auprès de GreenTech, tandis que **49,3 % ne l'ont pas fait**. Ces résultats indiquent que les utilisateurs sont **actifs dans la communication de leurs problèmes ou insatisfactions**, ce qui peut refléter à la fois une certaine insatisfaction vis-à-vis du service et la volonté de participer à son amélioration.

Satisfaction des abonnés suite à leurs réclamations auprès de GreenTech

Réponse à la réclamation	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Oui	20	9,39
Non	33	15,49
Sans suite	55	25,82
Total	108	50,7

(Le total correspond aux abonnés ayant formulé une réclamation, soit 108 personnes.)

Interprétation

Parmi les abonnés ayant formulé une réclamation (**50,7 % du total des abonnés**), **seulement 9,39 % se disent satisfaits de la réponse reçue**. Une proportion plus importante (**15,49 %**) estime que la réponse n'a pas été satisfaisante, tandis que **25,82 % n'ont obtenu aucune suite à leur réclamation**. Ces résultats mettent en évidence **des lacunes dans le traitement des réclamations et la réactivité du service**, ce qui pourrait expliquer la perception mitigée des abonnés concernant la qualité et la fiabilité du service de GreenTech.

Impact de l'électricité GreenTech sur les activités économiques des abonnés

Impact perçu	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Oui	107	50,23
Non	68	31,92
Aucun impact	38	17,84
Total	213	100

Interprétation

L'analyse montre que **la moitié des abonnés (50,23 %) considère que l'électricité fournie par GreenTech a un impact positif sur leurs activités économiques**, ce qui souligne le rôle clé du service dans le développement local et la productivité. Cependant, **31,92 % des abonnés estiment que l'électricité n'a pas d'impact**, et **17,84 % déclarent n'avoir aucun impact**, ce qui révèle que certains utilisateurs ne bénéficient pas pleinement des avantages du service, probablement en raison des interruptions ou de l'insuffisance de puissance. Ces résultats suggèrent que, malgré un impact positif global, il reste des marges pour améliorer la continuité et la fiabilité du service afin de renforcer l'effet sur les activités économiques.

Perception de la charge financière liée à l'électricité dans les dépenses mensuelles des abonnés

Niveau de charge financière	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Faible	29	13,62
Moyenne	107	50,23
Très forte	77	36,15
Total	213	100

Interprétation

L'analyse montre que **la majorité des abonnés (50,23 %) ressent une charge financière moyenne** liée à l'électricité, tandis qu'**une proportion importante (36,15 %) estime cette charge très forte**. Seuls **13,62 % des abonnés perçoivent la charge comme faible**. Ces résultats indiquent que le coût de l'électricité constitue un **élément significatif du budget des ménages**, ce qui peut influencer la satisfaction des abonnés et leur perception de l'accessibilité du service. Une attention particulière pourrait être portée à l'ajustement tarifaire ou à l'accompagnement des consommateurs pour réduire l'impact financier.

ANNEXE 2. TERMES DE REFERENCE DE L'ENQUETE SUR L'ÉNERGIE, TRANSPARENCE ET EQUITE : PERCEPTION DES USAGERS DE GREENTECH ENERGY DANS LES QUARTIERS DE BUNIA »

1. Contexte et justification

La centrale hydroélectrique de Budana, unique source publique d'électricité de Bunia, a vu sa capacité réelle remonter de 3,5 MW à environ 7 MW depuis la remise en service de sa deuxième turbine (17 juin 2025), mais reste inférieure à la capacité installée de 12 MW. GreenTech Energy, titulaire d'un contrat de 25 ans pour la réhabilitation et l'exploitation du site, applique :

- Un système prépayé (« cash power ») dont la compréhension et le coût inquiètent les ménages à revenus variables ;
- Une politique tarifaire jugée opaque par certains leaders d'opinion locaux ;
- Lourdeur dans le processus de formalisation administrative pour aboutir à l'installation

Plusieurs quartiers tels que Hoho, Bankoko, OPAS, Yambi et Kindia se plaignent d'une alimentation irrégulière ou inexistante malgré leur proximité du réseau. Ces tensions laissent présumer d'éventuelles violations des droits économiques des consommateurs : droit à une information claire, à un prix équitable, à la continuité et à la qualité du service. Le présent sondage entend documenter rigoureusement ces perceptions afin d'éclairer le dialogue entre la population, le fournisseur Green Tech et les autorités.

2. Objectifs

2.1 Objectif général

Évaluer dans quelle mesure le modèle commercial de GreenTech Energy (fixation des prix, prépaiement, conditions de fourniture) respecte les droits fondamentaux des consommateurs de Bunia et mesurer l'adéquation perçue entre le tarif payé et la qualité de service reçue.

2.2 Objectifs spécifiques

1. Déterminer la proportion **de ménages et de petits acteurs économiques** jugeant les **tarifs disproportionnés** face à **la qualité et à la continuité du service**.
2. Mesurer le niveau d'information des abonnés sur la grille tarifaire, les contrats et les mécanismes de réclamation.

3. Identifier les impacts économiques du service (charges dans le budget des ménages, effets sur les micro-entreprises).
4. Documenter les incidents de coupure ou de puissance insuffisante rapportés sur les quatre derniers mois (**Avril, Mai, Juin, Juillet 2025**).
5. Recueillir les recommandations prioritaires des usagers pour améliorer la justice tarifaire, la transparence et la qualité.

3. Résultats attendus

- Un rapport d'analyse détaillant : données statistiques, croisements sexe-âge-statut, cartographie des quartiers les plus touchés, verbatim significatifs et recommandations.
- Un infobrief de 2 pages pour décideurs et médias locaux.
- Une présentation PowerPoint des résultats clés.

4. Méthodologie

Étape	Contenu	Détails clés
4.1 Approche	Enquête quantitative + entretiens complémentaires	Questionnaire standard (21 questions fermées + 1 ouverte) déjà conçu.
4.2 Population cible	Ménages et micro-entreprises déjà raccordés ou souhaitant l'être.	Stratification par type d'utilisateur (domestique / commercial).
4.3 Zone d'étude	6 quartiers où le réseau est partiellement opérationnel : Hoho, Bankoko, OPAS, Yambi, Kindia, Lumumba.	Sélection justifiée par leur desserte documentée et la diversité socio-économique.
4.4 Échantillonnage	Aléatoire stratifié proportionnel – $n \approx 400$ (≈ 65 répondants/quartier).	Erreur $\pm 5\%$, confiance 95 %.
4.5 Collecte des données	Tablettes Kobo/ODK ; enquêteurs formés 1 jour.	Consentement éclairé, anonymat garanti.
4.6 Analyse	SPSS/R (statistiques descriptives, tests χ^2) + analyse de contenu pour la question ouverte.	Ventilation par sexe, quartile de dépense, quartier, etc.

4.7 Considérations éthiques	Validation par un comité local à l'interne ; stockage sécurisé ;	Respecter les règles de protection des données personnelles.
4.8 Limites anticipées	Couvertures réseau variables, méfiance vis-à-vis des enquêteurs, accès nocturne limité.	Mitigation : enquête avant 16 h, lettre d'autorisation ou ordre de mission, contact avec les autorités locales (communes, quartier, etc.)

5. Zone géographique détaillée

Quartiers ciblés	Justification
Hoho, Lumumba, OPAS	Proches de Budana, déjà partiellement alimentés
Kindia	Quartier dense, forte demande économique
Bankoko, Yambi	Ligne Budana-sud ; vols de poteaux et délestage chronique

6. Plan de travail indicatif

Période	Activité
Jour 1	formation enquêteurs, pré-test.
Jour 2-6	Collecte terrain (6 quartiers).
Jour 7-11	Nettoyage, analyse, rédaction.
Jour 12	Validation interne et définition de stratégie de vulgarisation des résultats du sondage restitution aux parties prenantes.
Jour 13-16	Vulgarisation des résultats selon la stratégie adoptée à l'interne.

7. Ressources humaines

Profil	Rôle
Point-focal du sondage	Coordination du sondage a tous les niveaux
Superviseurs terrain (2)	Pour faciliter l'orientation des collecteurs sur terrain
Collecteur des données (enquêteurs/trice)	A répartir équitablement dans les quartiers ciblés

Spécialiste en droit des consommateurs	Pour les conseils techniques et orientation dans les analyses.

8. Livrables et calendrier de remise

Calendrier de remise des livrables – Sondage GreenTech / Bunia

Jour	Activité principale	Livrables produits / attendus	Responsable(s)
Jour 1	Formation des enquêteurs et pré-test du questionnaire	- Guide finalisé de collecte - Formulaires numériques (Kobo/ODK) prêts à l'emploi	Chef d'étude / Data manager
Jours 2 à 6	Collecte des données dans les 6 quartiers	- Données brutes collectées (≈400 entrées) - Feuilles de suivi journalier (rapport terrain)	Équipe d'enquêteurs / superviseurs
Jours 7 à 11	Nettoyage, traitement et analyse des données	- Base de données nettoyée (format Excel) - Tableaux statistiques préliminaires - Analyse descriptive et croisements	Data manager / Chef d'étude
Jour 12	Validation interne, élaboration de la stratégie de diffusion, préparation des supports	- Rapport d'analyse final (version 1) - Présentation PowerPoint interne - Stratégie de vulgarisation des résultats	Equipe de l'étude
Jour 13 à 16	Vulgarisation publique des résultats selon la stratégie adoptée	- Rapport final validé (PDF) - Infobrief 2 pages (version imprimable) - PowerPoint de restitution	Equipe de l'étude

		- Preuves de diffusion (photos, listes, médias)	
--	--	--	--

Remise formelle des livrables principaux :

Livrable	Jour de remise prévu	Format
Base de données nettoyée (Excel)	Jour 11	Numérique
Rapport d'analyse final (PDF)	Jour 12 (V1), finalisé au Jour 13	PDF
Infobrief 2 pages	Jour 13	PDF / imprimé
PowerPoint de restitution	Jour 12 (draft), Jour 13 (diffusion)	PowerPoint
Rapport de diffusion / preuves de vulgarisation	Jour 16	PDF + annexes

ANNEXE 3. QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

Consentement :

Bonjour. Je m'appelle _____, enquêteur/trice mandaté(e) par **Justice Plus**, organisation congolaise de la société civile engagée depuis plus de vingt ans dans la **promotion et la défense des droits humains**. Fidèle à sa vision d'une société où chaque citoyen (ne) bénéficie équitablement des services essentiels, Justice Plus conduit aujourd'hui un sondage sur «la politique tarifaire et la qualité du service électrique fourni par GreenTech Energy dans plusieurs quartiers de Bunia».

En acceptant de répondre à ce court questionnaire (environ 15 minutes), vous nous aiderez à recueillir des données précises sur vos dépenses, votre niveau d'information et les difficultés éventuelles rencontrées avec le système de facturation prépayé. **Toutes vos réponses resteront anonymes et confidentielles** : elles serviront uniquement à formuler des recommandations aux autorités et à GreenTech Energy afin d'améliorer la transparence des prix, la continuité du service et la protection effective des droits des consommateurs.

Votre participation est entièrement volontaire ; vous pouvez refuser ou interrompre l'entretien à tout moment sans aucune conséquence. En partageant votre expérience, vous contribuez directement à un plaidoyer collectif pour un accès à l'électricité **plus juste, abordable et fiable** pour l'ensemble de la communauté. Nous vous remercions sincèrement de votre temps et de votre confiance.

I. Informations générales

1. Sexe :

Homme

Femme

2. Âge :

Moins de 25 ans

25-40 ans

41-60 ans

Plus de 60 ans

3. *Statut* :

- Ménage/particulier
- Petite entreprise

4. *Quartier de résidence* :

- HOHO
- LUMUMBA
- KINDIA
- OPAS
- YAMBI YAYA

- BANKOKO

II. Accès au service5. *Êtes-vous actuellement abonné(e) à GreenTech Energy ?*

- Oui
- Non

Si non pourquoi ?

- Mon avenue n'est pas encore raccordée. Quand elle sera recordée, je n'hésiterai pas de le faire car j'en dispose les moyens
- Même si mon avenue sera raccordée, je n'envisage pas m'abonner chez GreenTech parce je ne serai pas en mesure de le faire vu le cout élevé.
- Mon avenue est déjà raccordée mais je ne suis en mesure de m'en procurer parce que le raccordement coute cher
- Mon avenue est raccordée. Je suis en mesure de faire le raccordement chez moi mais je préfère ne pas le faire car j'ai déjà une source d'énergie électrique qui me rend autonome
- Autre (s) raison (s), à préciser

Si oui, depuis combien de temps bénéficiez-vous de ce service ?

- Moins de 6 mois
- 6 mois à 1 an
- Plus d'un an

6. *Si vous êtes déjà abonnés, disposez-vous d'un compteur prépayé ("cash power") ?*

- Oui
- Non

Si non :

- *Pourquoi ?*

- Je n'ai pas assez d'information sur cela
- Dans mon quartier on bénéficie encore du courant de GreenTech sans compteur cash power
- Je sais que cela est déjà disponible mais je préfère ne pas m'en servir

- *Comment procédez-vous pour payer ?.....*

- *Comment jugez-vous votre mode de paiement actuel comparativement au paiement par cash power ?.....*

III. Tarification et coût du service

8. *À quelle fréquence rechargez-vous votre compteur ?*

- Tous les jours
- Une fois par semaine
- Une fois toutes les deux semaines
- Une fois par mois

9. *En moyenne, combien dépensez-vous par mois pour l'électricité fournie par GreenTech ?*

- Moins de 10 USD
- Entre 10 et 25 USD

Entre 25 et 50 USD

Plus de 50 USD

10. *Trouvez-vous que les tarifs appliqués sont :*

Abordables

Acceptables

Trop élevés

11. *Estimez-vous que le prix que vous payez soit proportionnel à la qualité du service fourni ?*

Oui, tout à fait

Partiellement

Non, pas du tout

IV. Qualité du service

12. *Le service est-il régulier et continu ?*

Oui

Parfois des coupures

Souvent des coupures

Très irrégulier

13. *Avez-vous constaté des problèmes de puissance, surtensions ou pannes techniques ?*

Oui régulièrement

Oui occasionnellement

Non

14. *Êtes-vous satisfait(e) de la qualité de l'électricité fournie ?*

Très satisfait(e)

Assez satisfait(e)

Peu satisfait(e)

Pas du tout satisfait(e)

V. Droits du consommateur et transparence

15. Avez-vous reçu des informations claires sur :

a. Le mode de facturation ?

Oui Non

b. Les tarifs appliqués ?

Oui Non

c. Les conditions de coupure ou de suspension ?

Oui Quelques fois Non

16. Avez-vous eu des difficultés à comprendre le fonctionnement du système prépayé (cash power)?

Oui

Non

17. Pensez-vous que vos droits en tant que consommateur sont respectés par GreenTech ?

Oui

En partie

Non

18. Avez-vous déjà formulé une réclamation auprès de GreenTech ?

Oui

Non

Si oui, la réponse a-t-elle été satisfaisante ?

Oui

Non

Sans suite

VI. Impacts économiques et suggestions

19. L'électricité GreenTech a-t-elle un impact positif sur vos activités économiques ?

Oui

- Non
- Aucun impact

20. *Ressentez-vous une charge financière liée à l'électricité dans vos dépenses mensuelles ?*

- Très forte
- Moyenne
- Faible

21. *Quelles améliorations recommanderiez-vous à GreenTech Energy ?*

Prendre coordonnées GPS avant de finaliser le formulaire.