



## JOURNAL D'INFORMATION DU PERSONNEL

Bimestriel

Mai | Juin 2021 | N° 1



### A UNE NOUVELLE CONVENTION COLLECTIVE ET UN NOUVEAU RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Après près de 30 ans, l'administration de La Congolaise des eaux (LCDE), en connivence avec les partenaires sociaux, a décidé du changement de la convention collective qui datait de juin 1991. Celle-ci devrait permettre d'améliorer les performances de cette entreprise et la rendre plus dynamique.

Le document a été signé le 29 décembre à Brazzaville, entre LCDE, les Syndicats et la Direction Départementale du Travail, en présence du Directeur Général de la structure, **Parfait Chrisosthème MAKITA**.

Les dispositions de cette nouvelle convention devraient permettre aux travailleurs de mieux se comporter et de mieux gérer le service.

Selon **Lucien PEMBA**, Directeur des

Ressources Humaines, la signature de cette convention est très importante, puisqu'il a été question de revoir les différentes réformes en vue de les faire accompagner par des outils.

« Le travail qui a été abattu est énorme et a commencé depuis 2019. Entre les partenaires sociaux et l'administration, nous avons travaillé d'arrache-pied pendant plus d'une année pour assurer la bonne élaboration du document », a-t-il indiqué.

En effet, l'apport du Syndicat de LCDE a été capital dans l'élaboration de cette nouvelle convention. « Aujourd'hui, nous avons eu l'honneur de signer ce document. Les négociations avec l'administration en ce qui concerne l'élaboration de cette convention ont débuté depuis 2019 ».

Sommaire	
● Edito & Perspectives.....	2-3
● Rétro 2020 .....	4-6
● Politique: QHSE.....	7
● Perspectives (suite) .....	8

**Directeur de publication:**  
Parfait Chrisosthème MAKITA  
Directeur Général

**Supervision :**  
Solange SAMBA-TOYO  
Directrice générale Africontacts

**Collaboration :**  
André BARRY | Consultant

**Réalisation & Infographie :**  
Africontacts

LCDE - 2021

## Edito



Parfait Chrisosthème MAKITA  
Directeur général

**C**hers agents,

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de transformation de notre entreprise, nous sommes heureux de vous annoncer la parution du premier numéro du journal interne du personnel (JIP). Ce média a pour vocation de faciliter une communication horizontale avec pour objectifs : la possibilité d'échanger, entre services, informations et préoccupations, de façon à mieux travailler, à mieux ressentir sa propre utilité, en respectant l'identité de chacun ; tous les aspects de participation, d'implication et de dynamisation du personnel.

## Quelles perspectives pour 2021 ?

**JIP | Bonjour monsieur le Directeur Général. Avant de décliner vos priorités pour l'année 2021, pourriez-vous nous dire quels ont été les points forts et les points de faiblesse de LCDE en 2020 ?**

**DG** A cette question, je dois vous rappeler que nos priorités sont impulsées par la feuille de route du Gouvernement sous forme d'orientations au Conseil d'Administration de la nouvelle société LCDE née sous les cendres de la SNDE. C'est dans ces principales orientations que découle le programme d'activités mis en œuvre.

C'est ce que LCDE met en œuvre au quotidien, avec pour vision globale sous forme de métaphore : la

marche **vers la construction de la cathédrale LCDE** en dépit malheureusement du contexte morose de l'ensemble de l'activité économique mondiale en 2020 liée à la pandémie de la Covid 19 qui n'a pas épargné notre environnement .

Néanmoins, quelques points forts en 2020 peuvent être mis en relief tels :

- Notre bonne gestion pendant la période de confinement pour garantir la continuité du service de l'eau potable aux populations dont ce produit est une parade pour la lutte anti-Covid ;
- La garantie de nos stocks en intrants de traitement d'eau ;
- L'aboutissement du projet Gambouissi d'alimentation en eau potable de la ville de Pointe-Noire. (signature des deux contrats) ;
- Le maintien de l'ensemble des 21 centres d'exploitation en marche ;
- Le climat social apaisé ;
- Le paiement régulier des salaires à bonne date ;
- L'amélioration des prestations envers la clientèle et l'amélioration des relations avec les partenaires qui nous font désormais confiance, bref, la liste n'est pas exhaustive ;
- La signature en décembre 2020 de la nouvelle Convention collective et du nouveau Règlement Intérieur des agents LCDE.

Cependant, les faibles taux de recouvrement, les piratages et fraudes sur nos installations, la mal desserte en eau de certains quartiers, le dysfonctionnement de production aux usines avec le manque d'énergie de secours ainsi que la faible productivité et qualification du personnel d'exploitation ont obéré l'activité et sont comptés parmi les défis à relever.

2021, s'inscrit dans la poursuite des actions engagées pour l'amélioration de la performance de la société, nos priorités se reposeront sur les piliers suivants :

**Disponibilisation de l'eau avec les axes d'actions :**

- Renforcement de la production ;
- Renouvellement, réhabilitation, extension et densification des réseaux ;
- Renforcement du suivi et contrôle de la qualité de l'eau produite et distribuée
- Maintenance et entretien des unités de production.

**Croissance de la valeur clients, avec pour axes d'actions :**

- Augmentation du chiffre d'affaires ;
- Renforcement de la proximité avec les clients ;
- Développement de l'écoute clients.

## **Optimisation des ressources financières, avec pour axes d'actions :**

- Maîtrise des dépenses ;
- Renforcement des audits et contrôles internes.

## **Développement des compétences du personnel**

### **JIP | Monsieur le DG, quelle vision portez-vous dans le cadre du management de LCDE en 2021 ?**

**DG** Notre vision n'est pas annuelle, déclinée déjà dans votre précédente question, elle représente un long processus avec des étapes stratifiées bien définies pour l'atteinte de l'objectif final : satisfaction clientèle.

Nous sommes dans le processus de gestion de la transition transformationnelle qui exige du personnel la résilience et les aptitudes au changement.

En ce qui concerne nos activités en 2021, elles sont consignées dans le programme d'activités assorti d'un budget ayant obtenu le quitus du dernier Conseil d'Administration.

Nous pouvons citer entre autres comme activités majeures :

- Le lancement des travaux du projet de renforcement du système d'alimentation en eau potable de Pointe-Noire (Construction d'une usine sur le lac Gambouissi) ;
- La pose de linéaires de réseau et branchements rétrocédés à LCDE, dans le cadre du projet PEPS ;
- Le développement de l'écoute client par l'opérationnalisation du

centre d'appel et la réalisation des enquêtes de satisfaction ;

- Le renforcement de la proximité avec les clients par la création des points de vente virtuels à Brazzaville et Pointe-Noire ;
- Le renforcement des relations avec les partenaires financiers ;
- La vulgarisation des documents sociaux (Convention collective et Règlement Intérieur) ;
- L'élaboration du Schéma Directeur du Système d'Information ;
- La mise en œuvre de la politique QHSE ;
- Le développement des capacités du personnel à tous les niveaux par les formations ;
- Le renforcement des audits et contrôles internes.

Cependant, 2021 s'annonce peu rassurant au regard du contexte socio-économique défavorable. LCDE fait face à de nombreux défis dont les majeurs sont : la continuité et la qualité du service de l'eau potable en vue d'accroître la satisfaction de notre clientèle.

### **JIP | Quels sont les projets structurants que vous comptez réaliser ? Et surtout qu'est-ce que les congolais peuvent attendre comme améliorations dans la distribution de l'eau dans votre périmètre d'exploitation ?**

**DG** Actuellement, nous avons deux grands projets structurants sur notre périmètre d'exploitation :

- L'un à Brazzaville, le PEPS, dont les travaux ont démarré depuis 2019. Il permettra de poser (extension et renouvellements compris) plus de 500 kms de réseaux tous diamètres confondus, plus de 30 000 branchements, la réhabilitation de l'usine du Djoué et la mise

en conformité de certaines stations de pompage à Brazzaville. Il permettra également à LCDE d'acquérir du matériel, équipements, engins et logiciels importants au bon fonctionnement d'une société d'eau ;

- L'autre à Pointe Noire, le projet GAMBOUISSI, qui prévoit la construction d'une station de traitement de 1500 m<sup>3</sup>/h, des réservoirs, du réseau de distribution et des branchements.

L'aboutissement de ces projets permettra d'augmenter l'offre de service de LCDE et d'améliorer les conditions de vie de nos populations.

### **JIP | En termes de performances, peut-on dire que depuis votre arrivée, LCDE se porte mieux ?**

**DG** LCDE se porte mieux car nous avons mis en place plusieurs procédures de gestion pour une gestion rigoureuse, qui ont permis, l'accroissance de l'activité commerciale, le paiement régulier des salaires, la baisse du niveau d'endettement et la confiance retrouvée auprès des institutions financières qui n'hésitent plus à nous accompagner dans nos projets, la constitution de stock annuel des produits chimiques de l'eau, une bonne tenue de nos unités de production.

Sur le plan social, le paiement des congés d'expectative ainsi que les indemnités de départ de nos collègues admis à faire valoir leur droit à la retraite conformément aux dispositions de notre convention collective.

**Suite Page 8**

## 1 Réception du magasin central

### AMÉNAGEMENT DU NOUVEAU MAGASIN CENTRAL ET ACQUISITION DE NOUVEAUX MATÉRIELS



Grâce au partenariat du crédit financier signé entre le Congo et l'Agence Française de Développement en février 2016, le vendredi 04 décembre 2020, LCDE a reçu des nouveaux équipements pour améliorer la qualité de son service public sur le territoire national.

Le magasin et les engins de travaux vont constituer chacun en ce qui le concerne la base logistique LCDE d'une part et le renfort de la capacité opérationnelle des équipes en charge des futurs travaux exécuté par LCDE d'autre part.

*LCDE a à cœur de mener cette mission et d'apporter un véritable service public en formant son personnel mais avec du matériel adapté à notre époque.*

## 2 Un nouveau point de vente à Kintélé

### INAUGURATION DU POINT DE VENTE DE KINTÉLÉ PAR MADAME STELLA MENSAH SASSOU-NGUESSO, DÉPUTÉ-MAIRE EN PRÉSENCE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL LCDE, DE SON PERSONNEL ET DES AUTORITÉS CIVILES, MILITAIRES ET MORALES DE L'ARRONDISSEMENT.

Ce projet est un pas de plus pour LCDE dans la marche de la réalisation de sa vision sous l'impulsion de son Directeur général **Parfait Chrisosthème MAKITA**. Vision qui repose sur: **le rapprochement avec ses abonnés et l'amélioration des conditions d'accueil des clients**

Financé sur fonds propres, ce point de vente se situe dans un arrondissement à forte expansion démographique, géographique et économique. Ainsi des habitants de plus d'une dizaine de quartiers auront désormais accès aux services commerciaux de LCDE.



### 3 Inauguration du laboratoire d'analyses

UN NOUVEAU LABORATOIRE RÉHABILITÉ ET RÉÉQUIPÉ, POUR GARANTIR LA QUALITÉ DE L'EAU DISTRIBUÉE



La photo de famille de la cérémonie sous l'autorité de Monsieur **Serge Blaise ZONIABA**, Ministre de l'Énergie et de l'Hydraulique.

Ce laboratoire central d'analyses qui fait bloc avec le bâtiment R+1 des directions commerciale et d'exploitation a été réhabilité et mis en conformité pour respecter les exigences de certification à la norme ISO 17025, dans le cadre du projet infrastructures qualité d'Afrique centrale (PIQAC). Construit, financé à raison de 462,8 millions de FCFA, suivant accord et approbation du conseil d'administration de décembre 2018, sur une surface bâtie de 273,42 m<sup>2</sup>, il comprend

un hall avec un poste de réception des échantillons ; un laboratoire d'analyses microbiologiques avec des dispositions « marche avant » comprenant des salles distinctes d'activités. (Prélèvement, ensemencement, lecture...); Deux salles d'analyses physico chimiques ; soixante analyses hebdomadaires ; une partie administrative comprenant : trois bureaux, un magasin de stockage des réactifs et matériel de laboratoire.

Ce nouveau laboratoire d'analyses

moderne et fonctionnel améliorera l'expertise et la qualité du service de l'eau.

IL dispose de matériels performants, sélectionnés pour leur robustesse, leur technologie et leur polyvalence. IL va permettre d'augmenter la diversité des analyses disponibles dans tout le périmètre national, et diminuer ainsi la sous-traitance qui engendre des coûts supplémentaires.

Cet investissement structurant a été rendu nécessaire grâce à l'appui de l'AFD.

## 4 la nouvelle agence de Mougali

LE NOUVEAU BATIMENT ADMINISTRATIF DE LA DCC ET DE LA DEX COUPLÉ AVEC L'AGENCE COMMERCIALE DE MOUNGALI.



**I**nauguration le 7 août 2020 par le Ministre de l'énergie et de l'Hydraulique, **Serge Blaise ZONIBA**.

### Le bâtiment R +1

**Le rez-de-chaussée** est réservé à l'agence Commerciale de Mougali.

Il comprend un bloc administratif composé de :

- Quatre bureaux, pour :

Le responsable d'agence, le responsable commercial, le responsable recouvrement, le responsable caisse, et une salle servant d'espace de travail pour les agents de terrain.

c'est la salle de préparation et classement des différents supports (factures, et avis divers) avant leur distribution sur le terrain.

- Deux blocs sanitaires, un pour

les employés et l'autre pour les clients ;

- Un espace réservé aux clients, muni de deux caisses et un bureau accueil clients, ainsi que de commodité d'attente ;

- Une salle serveurs où sont hébergés les serveurs du système d'information commerciale (SIC), Système d'information géographique (SIG), et le système de télégestion et télétransmission des usines qui servira de back-up pour le futur ERP Clientèle.

**A l'étage**, il y a deux compartiments dédiés à la Direction Commerciale et de la Clientèle et à la Direction des Exploitations. Dans le compartiment de la Direction Commerciale et de la Clientèle, se trouve :

- Le secrétariat et le bureau du Directeur Commercial et de la Clientèle ;

- Quatre bureaux pour les chefs de service ;

- Deux open-space (espace de travail collectif) pour les collaborateurs ;

- Une salle qui abrite le call center (centre d'appel), qui sera le front office dans le processus de la gestion de la relation clients.

Un outil qui servira à poser les bases de l'écoute clients ;

- Une salle de réunion commune à la Direction Commerciale et de Clientèle ainsi qu'à la Direction des Exploitations ;

- Un bloc sanitaire pour les employés.

Dans le compartiment de la Direction des Exploitations se trouve :

- Le secrétariat et le bureau du Directeur des Exploitations ;

- Six bureaux pour :

- le chef de Département Appui à l'exploitation ;

- le chef de service Production ;

- le chef de service Gestion de stocks ;

- le chef de service Distribution ;

- le responsable de télégestion ;

- le responsable SIG

- Un open space pour les collaborateurs.

**Tous les bureaux sont équipés de meubles et ordinateurs, offrant ainsi un cadre de travail agréable pour les employés qui sont appelés à travailler dans ces deux Directions**



## POLITIQUE QUALITÉ HYGIÈNE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT DE LA CONGOLAISE DES EAUX

**L**a Congolaise Des Eaux dont la mission à titre transitoire est la production, la distribution et la commercialisation de l'eau s'est fixée des défis visant globalement l'atteinte des performances, de la conformité et de la satisfaction des clients. Dans une vision volontaire des progrès, elle a choisi de s'engager dans le **management QHSE**.

La présente politique "**Qualité Hygiène Sécurité Environnement**" et les objectifs qui en découlent constituent, pour **LCDE**, la base de son système de management. LCDE veille à tenir compte des évolutions des exigences de l'Entreprise, des clients et des autres parties particulièrement **le Gouvernement** qui, pour cela, à donner à **LCDE** des orientations ci-après:

- Assurer **la continuité du service public** jusqu'à la mise en concession des ouvrages de production et de distribution d'eau;
- Etre à **l'écoute des usagers**, répondre promptement à leurs attentes, exprimer davantage de courtoisie et de disponibilité à leur endroit et maintenir une présence visible sur le terrain;
- Améliorer **la rentabilité de l'exploitation** grâce à l'augmentation des recettes facturées et encaissées ainsi que la maîtrise des dépenses.
- Préserver **la paix sociale** en son sein par la formation et l'information permanente du personnel sur les caractéristiques et enjeux de la nouvelle organisation juridique, le développement et l'adhésion de tout le personnel à la culture d'entreprise correspondante;
- Améliorer **son image** auprès de la population par une politique de communication globale et ciblée lors des pannes ou autres incidents sur les réseaux, travaux, maintenance, pose compteurs, relèvement index de consommation ou campagnes de recouvrement des factures.

### LCDE S'EST FIXÉE À CET EFFET LES AXES DE PROGRÈS SUIVANTS :

#### Qualité

**Améliorer** le niveau de satisfaction de nos clients par la distribution d'une eau de qualité et en quantité suffisante ;  
**Accroître** le rendement de nos installations ;  
**Améliorer** la rentabilité financière de l'entreprise ;  
**Améliorer** nos conditions d'accueil et nos interventions ;  
**Faire** preuve d'innovation, pour répondre aux nouvelles exigences de nos clients ;  
**Renforcer** les compétences de nos ressources Humaines.

#### Hygiène & Sécurité

**Maintenir** un environnement de travail sain;  
**Perfectionner** des méthodes de travail adaptés et sûrs ;  
**Prévenir** les risques pour la santé et la sécurité au travail ;  
**Assurer** le suivi de la santé de nos collaborateurs.

#### Environnement

**Promouvoir** les économies d'énergie et de consommables de bureau (papier, encre...);  
**Minimiser** l'impact de nos activités sur le milieu naturel et la population.

Tout le personnel LCDE est tenu de s'approprier et de s'impliquer dans ces objectifs en maîtrisant les risques associés à son activité.

Nous Nous engageons à appliquer et à faire appliquer le présent système de Management de Qualité Sécurité Hygiène et Environnement et à tout mettre en œuvre afin de contribuer à son développement et à son amélioration continue.

Cette politique sera appliquée dans toute l'entreprise, diffusée à l'ensemble du personnel et communiquée aux parties intéressées

Fait à Brazzaville, le 4 janvier 2021

Le Directeur général **Parfait Chrisosthème MAKITA**

### JIP | Quelle est la situation de LCDE sur le plan social ? Peut-on dire que vos relations avec les partenaires sociaux sont au beau fixe ?

**DG** Au plan social, nous notons que depuis la création de La Congolaise Des Eaux "LCDE" par décret n°2018-297 du 07 août 2018 suite à la dissolution de la SNDE par la loi n°023-2018 du 13 juin 2018, les salaires sont régulièrement payés chaque fin de mois aux travailleurs.

La société honore également ses engagements vis-à-vis des Caisses de Sécurité Sociale (CNSS et CRF) et de l'Etat.

Les situations administratives du personnel liées aux avancements automatiques, reclassements, bonifications d'échelons sont traitées et régularisées suivant les dispositions conventionnelles en la matière.

Les capital de décès qui n'étaient pas payés depuis 1993 ont commencé à être payé de manière progressive en dépit des tensions de trésorerie que nous connaissons. Le dialogue social est un droit fondamental prescrit par le Code du Travail pour ses acteurs (représentants de l'administration et partenaires sociaux), et relayé à La Congolaise Des Eaux "LCDE" dans les textes sociaux.

La Convention Collective de la société a consacré tout le titre II à cela.

Aujourd'hui, l'exercice du droit syndical est acquis dans le strict respect de la loi.

Plusieurs rencontres ont lieu entre les représentants de l'administration et les partenaires sociaux à la demande de l'une ou l'autre partie.

Nous animons un dialogue social favorable au bon développement du climat social à La Congolaise Des Eaux "LCDE".

Cette bonne collaboration s'est matérialisée le 29 décembre 2020 par la signature des nouveaux documents sociaux à savoir la Convention Collective et le Règlement Intérieur entre les représentants de l'administration et des partenaires sociaux sous l'égide du Directeur Départemental du Travail de Brazzaville.

Ceci confirme le bon climat social qui règne à La Congolaise Des Eaux "LCDE".

### JIP | LCDE est nécessairement concernée par la pandémie qui touche le monde entier : le coronavirus. Comment organise-t-elle la protection de ses agents face à cela ?

**DG** Comme vous le savez, la pandémie coronavirus, n'a épargné aucun secteur. Pour faire face à cette crise sanitaire les mesures suivantes ont été prises :

Dès le lendemain de l'annonce des cas suspects dans notre territoire, comme dans toute situation de crise, il a été mis en place un comité de gestion de cette pandémie. Ce comité s'est chargé de suivre et faire le point sur l'évolution de la maladie au niveau national et international, et de faire également le point sur les dispositions prises au sein de l'entreprise. Les mesures prises sur l'ensemble de nos sites :

- diffusion des affiches de sensibilisation sur le COVID-19 afin d'améliorer les connaissances des agents sur la maladie ;
- relai des déclarations du gouvernement en les diffusant
- prise de la note de service portant application des mesures édictées par le gouvernement,

- organisation des opérations de désinfection des locaux
- mise à disposition dans l'ensemble de nos sites ;
- des thermomètres pour la relève des températures aussi bien des visiteurs que des agents;
- des dispositifs lave mains, des masques estampillés LCDE, des gants et les désinfectants;
- Réorganisation de travail en mettant en place un système de rotation pour le personnel en vue de respecter la distanciation physique dans les bureaux;

A ce jour, nous poursuivons avec cette politique de doter à intervalle définie la dotation en produits COVID gels et gants).

Par ailleurs, suite aux cas confirmés de maladie au sein de l'entreprise, nous avons organisé des tests de dépistage ciblés de Covid.

Pour les cas positifs, le protocole en vigueur dans le pays a été suivi.

### JIP | Quel est votre mot pour la fin, à l'endroit des travailleurs de LCDE et de votre clientèle ?

**DG** Malgré les difficultés de toute nature accentuées par la pandémie de Covid 19, je tiens à rassurer le personnel que le chantier de relever les défis de décollage de LCDE est un chantier commun qui exige de chaque travailleur plus d'effort pour la prise en main de notre destin, afin de placer LCDE sur les rails de la performance.

A notre clientèle, LCDE rassure de continuer à tout mettre en œuvre pour pérenniser l'amélioration de la qualité du service, rester à l'écoute de leurs préoccupations pour mieux les satisfaire.

