



BURUNDI : GOUVERNANCE DÉFAILLANTE : LE GUICHET UNIQUE DE MAKAMBA AU BORD DE LA PARALYSIE, DES USAGERS À BOUT

À Makamba, chef-lieu de la province de Burunga, l'accès aux services administratifs semble confronté à une série de dysfonctionnements qui plongent les usagers dans une attente devenue insoutenable. Équipements insuffisants, machines qui seraient insuffisamment entretenues, coupures répétitives d'électricité et délais de traitement pouvant atteindre plusieurs mois : la situation soulève de sérieuses interrogations sur la capacité du Guichet unique à assurer normalement sa mission de service public.

1. Des mois d'attente pour obtenir un document administratif

Au Guichet unique de Makamba, des citoyens venus solliciter des passeports, des documents de voyage et d'autres pièces administratives affirment devoir attendre plusieurs mois avant d'obtenir satisfaction.

Pour les usagers provenant de communes et de localités éloignées, cette situation est particulièrement éprouvante. Chaque déplacement vers le chef-lieu provincial représente des frais de transport, de restauration et parfois d'hébergement. Lorsque la démarche n'aboutit pas, il faut parfois recommencer quelques jours ou semaines plus tard, sans garantie de pouvoir récupérer rapidement le document demandé.

La lenteur administrative finit ainsi par produire une conséquence supplémentaire : **elle fait supporter aux citoyens le coût financier des dysfonctionnements du service public.**

2. Des équipements insuffisants au cœur des difficultés

Au-delà des longues files d'attente, l'état des équipements constitue l'une des principales préoccupations rapportées par les usagers.

Selon des informations recueillies auprès de sources locales, le service chargé du traitement des passeports ne disposerait actuellement que de **deux machines fonctionnelles**.

Plus préoccupant encore, ces mêmes sources affirment que les équipements installés en 2017 n'auraient pas bénéficié d'un entretien significatif depuis leur mise en service.

Cette information doit naturellement être vérifiée par les autorités compétentes. Si elle était confirmée, elle soulèverait néanmoins une question essentielle : **comment des équipements aussi importants pour la délivrance de documents administratifs peuvent-ils fonctionner**



FORUM POUR LE RENFORCEMENT DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

pendant plusieurs années sans un programme régulier de maintenance et de renouvellement ?

Une machine utilisée quotidiennement dans un service fortement sollicité ne peut être considérée comme un investissement définitif. Elle nécessite un entretien préventif, des réparations et, lorsque son cycle de vie arrive à son terme, un remplacement planifié.

3. D'autres services seraient également confrontés au manque de matériel

Les difficultés ne concerneraient pas uniquement le traitement des passeports.

Selon les informations recueillies sur place, plusieurs services chargés notamment des laissez-passer, des documents liés à la CPGL, des documents de l'EAC, des extraits du casier judiciaire et d'autres pièces administratives ne disposeraient pas de certains équipements nécessaires à leurs opérations.

Cette insuffisance matérielle aurait nécessairement des répercussions sur les délais de traitement.

Lorsqu'un service public ne dispose pas des outils nécessaires pour accomplir sa mission, le citoyen devient le premier à subir les conséquences de cette carence.

Le problème ne semble donc pas se limiter à une simple lenteur administrative. Il touche également à la capacité matérielle de l'administration à fournir les services pour lesquels elle a été mise en place.

4. Un système solaire qui soulève lui aussi des interrogations

Les problèmes d'équipement ne concerneraient pas uniquement les machines utilisées pour traiter les documents.

Le Guichet unique aurait également été doté d'un dispositif solaire destiné à constituer une source d'alimentation électrique alternative. Pourtant, selon les informations recueillies localement, les batteries de ce dispositif n'auraient pas été accompagnées des panneaux solaires nécessaires à leur alimentation adéquate.

Si cette information est confirmée, elle appelle des explications.

Pourquoi mettre en place un dispositif présenté comme une solution de secours énergétique sans garantir l'ensemble des équipements indispensables à son fonctionnement ?

La question est d'autant plus importante que les coupures d'électricité seraient fréquentes à Makamba et perturberaient régulièrement le fonctionnement des différents services.



FORUM POUR LE RENFORCEMENT DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Une solution énergétique de secours ne peut réellement jouer son rôle que si elle est complète, fonctionnelle et régulièrement entretenue.

5. Quand les citoyens proposent eux-mêmes de payer le carburant

La situation prend une dimension particulièrement préoccupante lorsque certains usagers en viennent à proposer de louer eux-mêmes un groupe électrogène et d'acheter le carburant nécessaire afin que les services puissent continuer à fonctionner.

Le paradoxe est saisissant.

Des citoyens se rendent dans une administration pour payer les documents qu'ils sollicitent, supportent leurs frais de déplacement et les conséquences des délais d'attente, puis envisagent également de financer eux-mêmes le carburant permettant à cette même administration de fonctionner.

Une telle situation devrait interpeller les responsables chargés de la gestion du service public.

Le citoyen ne devrait pas être contraint de devenir le financeur supplétif des moyens matériels nécessaires au fonctionnement d'une administration publique.

Plus d'un milliard de francs de recettes mensuelles : une information qui mérite des éclaircissements

La situation soulève également des interrogations concernant les ressources générées par le Guichet unique.

Selon des informations recueillies sur place, le centre générerait **plus d'un milliard de francs burundais de recettes par mois.**

Ce montant doit naturellement être vérifié et documenté officiellement. Mais s'il était confirmé, il serait légitime de demander comment ces ressources sont utilisées et quelle part est consacrée à la maintenance des équipements, à leur renouvellement et à la continuité des services.

Plusieurs questions mériteraient alors une réponse publique :

Quel est le montant réel des recettes générées par le Guichet unique ? Comment ces ressources sont-elles affectées ? Quel budget est consacré à l'entretien des équipements ? Pourquoi des machines essentielles pourraient-elles rester insuffisamment entretenues ? Quelles ressources sont prévues pour garantir une alimentation électrique stable ?

Ces interrogations ne constituent pas, en elles-mêmes, des accusations. Elles relèvent de l'exigence de transparence qui doit accompagner la gestion de tout service public générant des ressources importantes.



FORUM POUR LE RENFORCEMENT DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Lorsque des problèmes ponctuels deviennent un problème de gouvernance

Une panne de machine peut être un incident. Une coupure d'électricité peut également survenir dans n'importe quelle administration.

Mais lorsque les difficultés s'accumulent — **équipements insuffisants, maintenance problématique, alimentation électrique instable, délais prolongés et multiplication des déplacements imposés aux citoyens** — la question dépasse le simple incident technique.

Elle devient une question de gouvernance.

La gestion d'un service public suppose d'anticiper les besoins, d'entretenir les infrastructures, de renouveler les équipements et de garantir la continuité du service.

La performance d'une administration ne se mesure pas uniquement à son existence physique ou à son organigramme. Elle se mesure surtout à sa capacité à répondre effectivement aux besoins des citoyens.

Les usagers demandent une intervention des autorités

Face à cette situation, les citoyens demandent aux autorités compétentes de prendre des mesures concrètes, notamment :

- Réaliser un état des lieux complet des équipements du Guichet unique ;
- Assurer la maintenance et, si nécessaire, le remplacement des machines défectueuses ;
- Clarifier les conditions d'entretien des équipements installés depuis 2017 ;
- Vérifier et rendre pleinement opérationnel le dispositif d'énergie solaire ;
- Apporter une solution durable aux coupures d'électricité ;
- Renforcer les équipements des services qui en sont insuffisamment dotés ;
- Réduire les délais de traitement des dossiers ;
- Améliorer l'information des usagers sur l'état d'avancement de leurs demandes ;
- Et clarifier la gestion des ressources générées par le Guichet unique.

6. Le citoyen ne devrait pas payer deux fois pour accéder au service public

Le paradoxe observé à Makamba est particulièrement révélateur : **les citoyens paient pour obtenir leurs documents, paient pour se déplacer jusqu'au chef-lieu provincial, supportent les conséquences financières des retards et certains seraient désormais prêts à payer le carburant d'un groupe électrogène pour que l'administration puisse continuer à fonctionner.**

Cette situation pose une question fondamentale sur la responsabilité de l'État et de ses services déconcentrés.



FORUM POUR LE RENFORCEMENT DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Le citoyen n'a pas vocation à compenser, par des contributions informelles, les insuffisances matérielles ou organisationnelles d'un service public.

Ce qui est attendu des autorités n'est pas simplement une réaction ponctuelle à chaque panne, mais **une solution structurelle permettant au Guichet unique de fonctionner de manière régulière, prévisible et efficace.**

7. Des explications et des résultats sont désormais attendus

La situation rapportée au Guichet unique de Makamba mérite une attention particulière des autorités provinciales et nationales compétentes.

Les citoyens sont en droit d'attendre des explications sur l'état des équipements, leur maintenance, les solutions prévues face aux coupures d'électricité ainsi que sur la gestion des ressources générées par le service.

Il importe également que les informations rapportées par les usagers puissent faire l'objet d'une vérification officielle, afin que les responsabilités soient établies sur la base de faits documentés.

Car derrière chaque dossier qui reste bloqué se trouve un citoyen qui peut avoir besoin de son document pour voyager, travailler, étudier, rejoindre sa famille ou accomplir une démarche essentielle.

À Makamba, l'enjeu n'est donc plus seulement celui de la délivrance d'un passeport, d'un laissez-passer ou d'un extrait administratif. Il concerne la capacité même du service public à remplir sa mission et à respecter les citoyens auxquels il est destiné.

Lorsque des usagers en viennent à proposer de financer eux-mêmes le carburant d'un groupe électrogène pour obtenir un service administratif qu'ils ont déjà payé, **le signal d'alarme mérite d'être entendu.**

Les autorités compétentes sont désormais attendues sur des **réponses claires, des mesures concrètes et des résultats vérifiables.**